

**UNIVERSIDADE PRESBITERIANA MACKENZIE**

LÍGIA DE ASSIS MONTEIRO

**EDUCAÇÃO À DISTÂNCIA *ON-LINE*: A TUTORIA E A MEDIAÇÃO PEDAGÓGICA  
NOS AMBIENTES VIRTUAIS DE APRENDIZAGEM**

São Paulo  
2009

LÍGIA DE ASSIS MONTEIRO

**EDUCAÇÃO À DISTÂNCIA *ON-LINE*: A TUTORIA E A MEDIAÇÃO PEDAGÓGICA  
NOS AMBIENTES VIRTUAIS DE APRENDIZAGEM**

Trabalho de Conclusão de Curso  
apresentado ao Curso de Tecnologia  
Educativa, da Universidade  
Presbiteriana Mackenzie, como requisito  
parcial à obtenção do grau de  
Especialista.

ORIENTADORA: Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Melanie Lerner Grinkraut

São Paulo  
2009

A utilização das novas tecnologias afeta todos os campos educacionais. Elas caminham as instituições para adoção de uma 'cultura informática educacional' que exige uma reestruturação sensível não apenas das teorias educacionais, mas também da própria percepção e ação educativa.

O professor que deseja melhorar suas competências profissionais e metodologias de ensino, além da própria reflexão e atualização sobre o conteúdo da matéria ensinada precisa estar em estado permanente de aprendizagem. (KENSKI, 1988, pg.67)

## **AGRADECIMENTOS**

Em especial a Deus por tudo que me concede todos os dias: coragem, garra, energia, fé e força.

A minha família e noivo que colaboraram com tudo desde o início deste trabalho, promovendo carinho, atenção, motivação e amor.

À Melanie Lerner Grinkraut pelas orientações, apontamentos significativos neste trabalho e durante minha especialização. Além de contribuir com sua magia de ser educadora, com compreensão, carinho, afeto, que ultrapassam a relação professor/aluno. O que é marcante são suas palavras positivas, acolhedoras, sempre com uma alternativa que ilumina uma ou várias atitudes a serem tomadas. Obrigada, Melanie, por tudo!

A Ubirajara Carnevale por estar sempre à disposição para qualquer coisa que eu precisasse, além do seu sorriso motivador.

À Solange Barros por prestar o apoio inicial a este trabalho, mostrando os diversos caminhos que a educação a distância possui.

À Ingrid Hötte Ambrogi, minha eterna orientadora desde a Graduação em Pedagogia, que me orientou e me direcionou nas idéias de pesquisa, colaborando para os pontos cruciais que deveria mencionar.

À Soraia Salermo, minha professora da Graduação, que me auxiliou e clareou as idéias sobre a pesquisa de campo.

À Valéria Martins pela amizade, alegria, apoio, carinho e revisão deste trabalho agregando mais qualidade com seu olhar objetivo e profissional.

À Marta e Fábio da Secretaria Geral, amigos de longa data, que me ajudaram em vários níveis de dificuldades desde a graduação e em especial neste curso de tecnologia educacional.

A todos os professores durante esses anos, peças fundamentais do meu aprendizado.

À Rosana Mazzon e Maria Humildes, essas mulheres maravilhosas, pelo carinho, afeto, cuidado, persistência e auxílio em momentos difíceis na minha vida. Sempre aprendo muito com vocês!

Às minhas amigas da Unidade de Marketing e Relacionamento Mackenzie. Em especial, Conceição Nunes, Larissa Buso e Luzia Márcia pelo carinho, esforço, colaboração, apoio, paciência e impressões realizadas.

Às amigas e amigos do *Lato Sensu* que por muitos momentos me fizeram rir, quando devia chorar, abraçaram-me quando me senti sozinha e acompanharam-me durante este processo educativo. Em especial, Andrea Professorinha, Dani Japinha, Márcia Bege, Robson Joaninha, Tati prefeitura e estado, Lu Arlindo e o teacher Márcio.

Aos participantes da pesquisa de campo, sempre empenhados em ajudar com contribuições significativas. Obrigada por tudo!!!

Agradeço a todos que direta e indiretamente contribuíram para a elaboração do presente trabalho e para minha formação nesta especialização.

Obrigada por compartilharem dos prazeres e dificuldades desta jornada. Amo vocês!

## RESUMO

O presente estudo apresenta a Educação à distância *on-line* no contexto educacional, suas potencialidades e limitações dentro deste conjunto. O destaque será dado à atuação e como ocorre o processo de comunicação, aprendizagem, atuação dos profissionais e alunos nos processos educativos a distância. Assim a atuação dos tutores e mediadores pedagógicos nos ambientes virtuais de aprendizagem compôs o objetivo deste trabalho. Para consolidar este trabalho foi realizado um estudo de caso a fim de coletar dados referentes às interações que ocorrem no ambiente virtual, envolvendo equipe técnica do curso, alunos, material didático, avaliação e as ferramentas de comunicação disponíveis no ambiente. A finalização será por meio dos pontos expostos durante o trabalho.

**Palavras-chave:** Ambientes virtuais. Educação à distância. Tutoria. Mediadores pedagógicos. Aprendizagem.

## **ABSTRACT**

This study presents the distance Education on line in the educational context, its potential and limitations in this set. The highlight will be on performance and how is the process of communication, learning, role of professionals and students in the educational processes from a distance. Thus the performance of tutors and facilitators teaching in virtual learning environments made up the objective of this work. To consolidate this work was a case study to collect data about the interactions that occur in the virtual environment involving the technical staff of the course, students, teaching materials, assessment and communication tools available in the environment. Completion will be through the points raised during the work.

**Keywords:** Virtual environments. Distance Education. Mentoring. Mediators teaching. Learning.

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1	Cinco gerações de Educação à distância.....	23
Quadro 2	História antiga x nova história.....	26



## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO</b> .....	11
<b>2</b>	<b>EDUCAÇÃO PRESENCIAL E A EDUCAÇÃO À DISTÂNCIA</b> .....	15
2.1	UMA ABORDAGEM SOBRE EDUCAÇÃO, SOCIEDADE E TECNOLOGIA...	16
2.2	ALGUMAS IDÉIAS SOBRE O PENSAMENTO PEDAGÓGICO MODERNO...	18
2.3	FALANDO UM POUCO SOBRE A EDUCAÇÃO À DISTÂNCIA <i>ON-LINE</i> .....	21
2.3.1	<b>Breve percurso do uso das tecnologias na Educação à distância</b> .....	23
2.3.2	<b>A Educação à distância atualmente</b> .....	24
2.3.3	<b>Para onde irá a Educação à distância nos próximos anos?</b> .....	25
2.4	LIMITAÇÕES E POTENCIALIDADES DA EDUCAÇÃO PRESENCIAL.....	26
2.5	ALGUMAS CONSIDERAÇÕES SOBRE A REGULAMENTAÇÃO DA EDUCAÇÃO À DISTÂNCIA.....	29
<b>3</b>	<b>O PROCESSO DE ENSINO E APRENDIZAGEM NOS AMBIENTES VIRTUAIS À DISTÂNCIA</b> .....	31
3.1	ENSINAR E APRENDER À DISTÂNCIA.....	32
3.1.1	<b>Perfil do público-alvo da Educação à distância</b> .....	34
3.2	VYGOTSKY E PIAGET E O PROCESSO DE ENSINO-APRENDIZAGEM..	35
3.2.1	<b>Breve abordagem sobre o processo de ensino-aprendizagem de Vygotsky</b> .....	35
3.2.2	<b>Breve abordagem sobre o processo de ensino-aprendizagem de Piaget</b> .....	36
3.2.3	<b>Algumas considerações sobre o processo de ensino-aprendizagem na visão de Lèvy, Vygotsky, Piaget e a Educação à distância <i>on-line</i></b> .....	37
3.3	A APRENDIZAGEM COLABORATIVA NOS AMBIENTES VIRTUAIS DE APRENDIZAGEM.....	39
3.4	AVALIAÇÃO NOS CURSOS À DISTÂNCIA <i>ON-LINE</i> .....	41
<b>4</b>	<b>AMBIENTES VIRTUAIS DE APRENDIZAGEM E OS PROFISSIONAIS DESTA MODALIDADE DE ENSINO</b> .....	44
4.1	UMA BREVE ABORDAGEM SOBRE OS AMBIENTES VIRTUAIS DE APRENDIZAGEM.....	45

4.2	ALGUNS CONCEITOS SOBRE AS FERRAMENTAS, FUNCIONALIDADES DOS AMBIENTES VIRTUAIS DE APRENDIZAGEM À DISTÂNCIA.....	46
4.2.1	<b>Comunicação à distância, organização e disposição do material na Educação à distância <i>on-line</i>.....</b>	49
4.2.1.1	Comunicação e materiais nos ambientes virtuais à distância.....	50
4.2.1.2	<b>Acompanhamento, suporte e organização nos ambientes virtuais à distância.....</b>	51
4.3	<b>O PERFIL DO PROFISSIONAL À DISTÂNCIA, AFETIVIDADE VIRTUAL E A IMPORTÂNCIA DO PROFESSOR NESTA ÁREA.....</b>	53
5	<b>A METODOLOGIA DO ESTUDO.....</b>	57
5.1	DESCRIÇÃO DO ESTUDO DE CASO .....	57
5.1.1	<b>O ambiente virtual.....</b>	59
5.1.2	<b>O curso.....</b>	59
5.2	ANÁLISE DO ESTUDO REALIZADO.....	62
6	<b>CONCLUSÃO.....</b>	65
	<b>REFERÊNCIAS .....</b>	68
	<b>APÊNDICE.....</b>	72

## 1 INTRODUÇÃO

O panorama tecnológico da sociedade moderna expandiu-se com grandes transformações nos últimos tempos, sendo incluído dentro deste contexto o meio social, político, econômico, cultural e conseqüentemente o educacional.

No ambiente educacional que será assunto em evidência neste trabalho, os recursos tecnológicos promovem modificações que estão atreladas a uma nova forma de ensinar e apreender. Geralmente, incidem em uma nova modalidade de ensino, a Educação à distância.

Mas o que é Educação à distância? É uma modalidade de ensino não presencial como no ambiente escolar convencional no qual estamos familiarizados. Os sujeitos deste processo educativo não permanecem no mesmo espaço físico (MORAN, *et. al.*, 2003).

Esta nova técnica de ensinar e apreender, aperfeiçoada com os recursos tecnológicos, promove transformações no modelo de educação convencional baseado em uma instituição escolar com espaço físico e presencial (MORE, *et. al.*, 2007).

A interação nesta modalidade de ensino é fornecida pelos seguintes recursos: correspondência, rádio, televisão, telefone, FAX, DVDs, fita cassetes, computadores com o apoio da internet, *softwares* e ambientes virtuais. O professor neste método é denominado como tutor e/ou mediador pedagógico.

A metodologia utilizada para investigar estes pontos é de natureza qualitativa, com o intuito de verificar a dialética que ocorre nas relações entre os indivíduos inseridos em ambientes virtuais de aprendizagem mediados por tecnologias. A autora, inicialmente, levantará as fontes bibliográficas, tais como documentos legais, livros e publicações científicas que abordem o assunto da Educação à distância, tutoria, mediação pedagógica nos ambientes virtuais de aprendizagem, a comunicação e a interação nesta modalidade educativa.

Após o levantamento dos dados bibliográficos e a elaboração da redação da monografia com referenciais teóricos relevantes, será apresentado um estudo de caso cujo propósito caracteriza-se como sendo exploratório e descritivo. Este estudo é relevante por promover um paralelo entre a teoria e a prática, consiste em realizar e descrever um curso à distância oferecido por uma instituição escolar conceituada

da rede particular de ensino, que oferecem cursos técnicos e profissionalizantes na modalidade presencial e à distância.

Nesta perspectiva, serão coletados e descritos dados sobre o ambiente virtual, perfil dos alunos, tutores, a interação e a intencionalidade pedagógicas e a formação à distância. Estes dados estarão disponíveis através de perguntas em um questionário que envolve os objetivos, expectativas e dificuldades vivenciadas no curso à distância. Estas questões foram respondidas por cinco participantes que realizaram o curso.

Este trabalho tem o objetivo geral de investigar o alcance e as possibilidades dos tutores e mediadores pedagógicos nos ambientes virtuais de aprendizagem e como ocorrem as interferências pedagógicas por meio destes papéis.

O foco norteador desta investigação estende-se na atuação dos tutores e a mediação pedagógica nos ambientes virtuais de aprendizagem que corrobora para a Educação à distância no Brasil a fim de promover a gestão do conhecimento.

A temática é relevante por gerar reflexões sobre a atuação dos tutores e mediadores pedagógicos nos seguintes aspectos: qualificação profissional para cursos à distância, didática no ambiente virtual, orientações para uma aprendizagem significativa entre outros pontos de análise que possam surgir no decorrer da pesquisa.

A Educação à distância dentro da conjuntura educacional e o crescimento global nesta área, promove reflexões e questionamentos sobre a formação de tutores e a mediação pedagógica nos ambientes virtuais de aprendizagem para cursos de educação à distância no Brasil (CASTELLS, 1999). Este raciocínio sobrevém das representações que estes profissionais exercem em um ambiente virtual, pois lidam com o processo de ensino e aprendizagem na nova modalidade de ensino à distância.

No entanto, este novo modelo de educação remete-nos a um novo paradigma educacional, com novos perfis de alunos, metodologia e aprendizagem dentro desta circunstância (KENSKI, 2003). A Educação à distância bem trabalhada e apoiada com recursos tecnológicos significativos pode promover uma educação de qualidade a todos os envolvidos.

A globalização introduz novas exigências de competências e habilidades para o mercado de trabalho que, por sua vez, torna-se mais competitivo. O ambiente

educacional neste sentido começa a fazer parte da nova era do conhecimento, a era tecnológica (CASTELLS, 1999).

Com o acréscimo da Internet, a Educação à distância fica em evidência, contribuindo para o surgimento de diversos interesses que a contorna. Nesta nova modalidade de ensino, são ofertados recursos tecnológicos para promover o gerenciamento do aprendizado, logo contribuir para gestão do conhecimento.

Castells (1999) expõe que houve uma reformulação nos princípios da sociedade levando a uma nova concepção de mundo mediante os avanços tecnológicos. Esta revolução foi à primeira mudança na tecnologia da informação. A transformação, automaticamente, exige um informacionalismo das pessoas gerando novas competências e habilidades e com isto contribui para o capitalismo resultando em geração de riquezas.

A partir deste contexto, a monografia poderá ser elaborada e dividida em cinco capítulos que tratarão das seguintes temáticas:

- ⇒ Educação presencial e a Educação à distância.
- ⇒ O processo de ensino e aprendizagem nos ambientes virtuais à distância.
- ⇒ Ambientes virtuais de aprendizagem e os profissionais desta modalidade de ensino.
- ⇒ A metodologia do estudo.
- ⇒ Conclusão.

O primeiro capítulo desenvolvido, capítulo 2, trata da “Educação presencial e a Educação à distância”. A abordagem envolve um contexto sobre educação, sociedade e tecnologia introduzidas na evolução do pensamento pedagógico moderno concomitantemente com esta nova modalidade de ensino, expondo assim, a Educação à distância no seu âmbito atual. Outro aspecto acometido de grande relevância é mostrar a regulamentação da Educação à distância em seu aspecto legal.

Logo a seguir, no terceiro capítulo, “O processo de ensino e aprendizagem nos ambientes virtuais à distância”, serão tratados múltiplos aspectos que envolvem o processo de ensino e aprendizagem nos ambientes virtuais à distância, relação do tutor e/ou mediador pedagógico *versus* o aluno e vice-versa.

Outros aspectos significativos que serão apresentados são: aprendizagem colaborativa, público-alvo dos cursos e o retorno deste aprendizado por parte do aluno.

A temática trabalhada no quarto capítulo, “Ambientes virtuais de aprendizagem e os profissionais desta modalidade de ensino”, envolverá: o perfil do profissional à distância, ferramentas e suas funcionalidades, suporte para o aprendizado, comunicação neste ambiente e organização das informações dos ambientes virtuais existentes atualmente na Educação à distância no Brasil.

No quinto capítulo, “A metodologia do estudo”, os pontos argumentados abordarão a descrição do estudo de caso, o percurso da presente pesquisa, a análise do estudo de caso realizado. Este estudo desenvolve uma vertente de observar, constatar e adquirir dados sobre o aproveitamento do curso, planejamento da rotina diária, trabalhos individuais e/ou em grupo e avaliações realizados no ambiente, linguagem e material disponibilizado, certificação, apoio pedagógico *on-line*, dúvidas ou sugestões para o curso realizado e familiarização e manuseio do ambiente interatuado. O relato de experiência abordará brevemente um curso concluído o qual se denomina “formação de tutores e mediadores pedagógicos para cursos à distância”.

Por fim, o sexto capítulo trará a “Conclusão”. Com o fechamento deste trabalho, formar-se-á assuntos que serão retomados com a finalidade de contribuir para compreensão, formulação de conceito e conseqüentemente o conhecimento, envolvendo aspectos como: profissionais e ambientes virtuais neste processo educativo, ensino e aprendizagem entre alunos e profissionais da Educação à distância, entre outros aspectos que forem imprescindíveis para complementar este capítulo.

Desta forma, ao longo deste trabalho, abordaremos a Educação à distância como uma modalidade de ensino que servirá como ferramenta, apoio ou recurso da educação já existente, a presencial.

## 2 EDUCAÇÃO PRESENCIAL E A EDUCAÇÃO À DISTÂNCIA

Ninguém escapa da educação. Em casa, na rua, na igreja ou na escola, de um modo ou de muitos todos nós envolvemos pedaços da vida com ela: para aprender, para ensinar, para aprender-e-ensinar. Para saber, para fazer, para ser ou para conviver, todos os dias misturamos a vida com a educação. (BRANDÃO, 1994, p.07)

Neste capítulo, será apresentada uma abordagem sobre educação, sociedade e tecnologia e a evolução do pensamento pedagógico moderno, expondo assim, a Educação à distância no seu âmbito atual. Outro aspecto relevante é mostrar a regulamentação da Educação à distância em seu aspecto legal.

A sociedade passou por várias transformações no âmbito educacional nos últimos tempos com o advento de novas tendências que acarretam em novas metodologias. A globalização no mundo moderno trouxe consigo a tecnologia para todos os setores: econômico, empresarial, educacional e social promovendo assim, novas formas de pensar, atuar e apreender (CASTELLS, 1999).

A evolução do pensamento pedagógico vem acompanhado desta idéia da tecnologia na esfera educacional e as transformações nos recursos para a atuação pedagógica na educação presencial e à distância (GADOTTI, 2001).

Moran, *et al*, (2003) complementa esta idéia articulando que a Educação à distância neste contexto surge como novo conceito de promover a aprendizagem e traz consigo um novo pensar para o público deste processo de ensino.

Para Almeida (2003), é importante salientar que a Educação à distância, realiza-se por diferentes meios como a correspondência postal e eletrônica, rádio, televisão, telefone, fax, computador, Internet, entre outros recursos. Mantém uma relação com distanciamento do espaço físico dentro de um processo educacional. Já na educação *on-line*, obrigatoriamente realizada com o recurso da Internet, a comunicação pode ser de forma síncrona ou assíncrona<sup>1</sup>. A principal característica da educação *on-line* é a velocidade na troca de informações. O *e-learning* é uma

---

<sup>1</sup> A comunicação síncrona é realizada ao mesmo tempo com o outro indivíduo, é simultâneo como, por exemplo, os fóruns. Já assíncrona não se realiza ao mesmo tempo com outro indivíduo, como por exemplo, os tira-dúvidas. Retirado do Dicionário da Língua Portuguesa. No capítulo 4, será abordado este assunto.

Educação à distância *on-line* utilizado em empresas. Seu diferencial é a forma de organizar e disponibilizar os materiais didáticos e recursos hipermediáticos.

Observando estas idéias, os desafios para a Educação à distância encontram-se em diversos campos, como o planejamento, implantação, público-alvo, profissionais capacitados para lidar e atuar com uma prática pedagógica significativa nesta modalidade de ensino. A partir deste contexto, será aprofundada esta temática neste capítulo.

## 2.1 UMA ABORDAGEM SOBRE EDUCAÇÃO, SOCIEDADE E TECNOLOGIA

Há diversas definições, vertentes e tendências que influenciam a educação que é fornecida e mediada por meio das relações interpessoais entre tempo e espaço em que vivemos. A educação busca integrar ensino e vida, com o objetivo de oferecer ao aluno uma visão de totalidade, além de colaborar para que os professores e alunos transformem suas vidas em processos que levam à aprendizagem, formando assim cidadãos realizados e produtivos (MORAN, *et al*, 2003).

Este artifício de ensinar e aprender decorre de um processo consciente entre professor e aluno. Educar é uma atividade criadora com o objetivo principal da formação integral que contribui para o desenvolvimento das potencialidades físicas, morais, espirituais e intelectuais (BRANDÃO, 1994).

Para o referido autor, a educação ocorre através de um artifício que envolve as ações conscientes do professor e a livre e espontânea vontade do aluno. Jamais poderia ser confundida ou definida somente com o desenvolvimento e crescimento dos seres humanos nem com a mera adaptação do indivíduo ao meio.

Podemos verificar que a educação vai além, envolve uma troca de saberes entre indivíduos que se relacionam, ensinam e aprendem. Esta relação professor/aluno é permeada por tendências pedagógicas a fim de desenvolver uma metodologia de ensino e aprendizagem que foram transformadas historicamente de acordo com as inovações que delineiam nosso tempo, com o período educacional vivenciado e as necessidades dos estudantes de cada período.



A Revolução Industrial foi precursora nestas modificações. Trouxe uma nova forma de sobrevivência e adaptações da sociedade. Os últimos trinta anos do século XVIII vêm acompanhados de novas tecnologias como a substituição das ferramentas manuais pelas máquinas. Um novo ciclo renova-se cem anos depois com o desenvolvimento da eletricidade, produtos químicos e com o início das tecnologias de comunicação como o telégrafo e a invenção do telefone (CASTELLS, 1999).

Para este autor, as descobertas e inovações tecnológicas não surgem de forma isolada, ocorrem em agrupamentos interagindo entre si em um processo crescente. Considera que a interatividade dos sistemas da inovação tecnológica traz uma visão de mecanicismo como retrata com criticidade o filme “Tempos modernos”, de Charles Chaplin. As máquinas a vapor e de produção são apenas para cumprir uma função e condicionar o empregado a desempenhar somente aquele determinado trabalho sem utilizar intelecto, isto é, não permite que o indivíduo pense em suas ações e nos resultados. Podemos verificar neste filme que o trabalho é padronizado, repetitivo, característico do padrão taylorista/fordista<sup>2</sup>. Até hoje podemos ver suas repercussões no meio social, educacional e industrial.

Todavia, a evolução do pensamento social, por meio da globalização incide na criação dos recursos tecnológicos para atuar na sociedade capitalista. As empresas que visam o lucro substituem a mão de obra humana pela máquina.

A globalização, por sua vez, exige novas competências e habilidades dos indivíduos para a convivência e sobrevivência no mercado de trabalho que, conseqüentemente, torna-se mais competitivo. As novas tecnologias, neste caso, alteram o comportamento social na forma de atuar, relacionar, estudar, aprender, produzir e pensar. O conhecimento neste momento não pode ser mais específico, deve ser global, integrado em novos saberes e conseqüentemente na flexibilidade para atingir os grandes resultados. O intelecto para solucionar situações problemas é mais usado e solicitado nesta nova era do conhecimento. Tudo isto para reestruturar as novas formas de produção de trabalho. (CASTELLS, 1999)

Castells (1999) expõe que houve uma reformulação nos princípios da sociedade levando a uma nova concepção de mundo mediante os avanços

---

<sup>2</sup> Taylorista /fordista são organizações de trabalho e produções de massa que visam aumentar o rendimento da empresas. Em outras palavras, caracteriza-se pela ênfase nas tarefas com o objetivo no aumento da eficiência ao nível operacional. O fundadores destas metodologias de trabalho são Frederick Winslow Taylor (1856 - 1915) para o modelo Taylorista e o modelo Fordista baseado no taylorista foi o Henry Ford (1863-1947). (Castells, 1999)

tecnológicos. Esta revolução foi à primeira mudança na tecnologia da informação. A transformação automaticamente exige um informacionalismo das pessoas gerando novas competências e habilidades e com isto contribui para o capitalismo resultando em geração de riquezas. A era do conhecimento busca profissionais cada vez mais flexíveis e passíveis diante das mudanças e inovações para a solução de situações-problemas.

Entretanto, o ambiente educacional neste sentido tem de se adaptar nesta nova sociedade da era tecnológica. Com a Internet, a Educação à distância fica em evidência, contribuindo para o surgimento de diversos interesses que a contorna.

## 2.2 ALGUMAS IDÉIAS SOBRE O PENSAMENTO PEDAGÓGICO MODERNO

O pensamento pedagógico, segundo Gadotti (2001), na era da modernidade, foi elaborado dentro de um conjunto de transformações e evoluções das diferentes dimensões da sociedade. Os avanços socioculturais trazem consigo mutações nas instituições tradicionais, as quais durante muitos anos estiveram a serviço da classe dominante.

Podemos analisar que a globalização passa a cobrar mais da sociedade e da escola a formação dos indivíduos com mais conhecimento, valorizando mais o lucro do que os valores e sentimentos.

Para esta mudança, Lucena, *et al*, (2001) propõe uma transformação no momento de ensinar e aprender diante destas inovações tecnológicas e pedagógicas como a seguir:

O professor deve mudar seu papel atual de provedor de conteúdo para o de facilitador - de solista para maestro. É necessário ensinar efetivamente sem levar em consideração os hábitos que desenvolvemos no ensino tradicional, por exemplo, sem o controle visual típico do contato olho no olho (...) surgem novas formas de interatividade entre professores e alunos e alunos entre si, proporcionadas pela Web (LUCENA; FUKS, 2001, p. 59).

Para Libâneo (2005), estas transformações promovem condições para os indivíduos apreenderem melhor e este fato justifica-se devido os estudos sistemáticos das práticas educativas como processos fundamentais da condição humana, sendo assim explícita as finalidades e as formas de intencionalidade pedagógicas para a educação. Ele afirma que um campo de conhecimento é

possível com a existência de um objeto, problemáticas e métodos próprios de investigação. É a ciência da educação.

Charlot (2000) acrescenta que para haver sucesso no processo educativo há necessidade que o método promova uma forma de relação com o mundo e que seja construído a cada dia. As dificuldades enfrentadas pelos indivíduos devem ser levadas em consideração nesta construção para fornecer assim uma metodologia emancipatória e formação de uma identidade cosmopolita.

McLaren (1998) descreve que o conservadorismo existente na prática de alguns professores e, muitas vezes, escolas, não contribui para uma formação emancipadora, devendo superar os desafios que envolvem suas ações, favorecendo a existência dos educadores e pais com maturidade ética suficientes para facilitar e organizar a aprendizagem, com abertura e sensibilidade maiores para o processo de busca do alcance puro e simples de um resultado pronto. Os alunos devem ser curiosos e estar motivados e não ser apenas simples receptores.

A Educação à distância, de acordo com esta visão, pode ampliar e desenvolver a autonomia no processo de aprendizagem, promovendo reflexões sobre as condições de estudo e ritmo dos alunos, construção gradativa do conhecimento, comunicação nos ambientes virtuais, material didático disponibilizado no ambiente, interação e processo de comunicação entre alunos, tutores e mediadores pedagógicos, participação, avaliação da aprendizagem, com o objetivo central de promover um ensino com recursos tecnológicos e oportunidade de aprendizagem significativa dentro do contexto educacional. A tecnologia, por sua vez, é uma parceira neste processo educativo à distância. Não pode se tornar um fim em si mesma. Deve haver uma influência mútua de permuta e conhecimentos nos ambientes virtuais para que o aprendizado seja significativo (MORAN, *et. al.*, 2003).

Neste contexto, Behrens (1998) trabalha a idéia de tecnologia como uma inovação na prática pedagógica, facilitando o trabalho, sendo uma teia das inter-relações, evitando assim a fragmentação do saber, como no fragmento de texto abaixo:

Uma prática competente que dê conta dos desafios da sociedade moderna exige a inter-relação e a instrumentalização da tecnologia inovadora, tendo como instrumentos a rede de informações como suporte à prática docente, porém inovadora no sentido de interconexão entre os sujeitos produtores de seus conhecimentos. (BEHRENS, 1998, p. 61)

Ainda na visão de Behrens (1998), a prática docente deve ser mediadora dos conflitos e objetivo de estudo. O profissional desta área deve saber articular e trabalhar com o conhecimento elaborado e as produções dos alunos.

Já Lèvy (1999) enfatiza que as mudanças tecnológicas são produzidas dentro de uma cultura que, conseqüentemente, encontra-se condicionada, mas não determinada por elas. Ressalta que a velocidade das transformações não permite o acompanhamento dos indivíduos que desencadeia sentimentos de não pertencimento a este processo.

Para o referido autor, a exteriorização dos indivíduos neste processo de mudança é um dos obstáculos importantes na quebra de paradigmas nesta informatização social. Este é um dos fatores que deveriam estar a favor da Educação à distância na qual esta modalidade baseia-se na interação e construção coletiva do conhecimento.

Para Werthein (2000), esta evolução no pensamento pedagógico com os novos desafios educacionais propõe, atualmente, educar para o pensar significativo, formando assim um indivíduo que contemple os quatro princípios-pilares de conhecimentos que são: aprender a conhecer, aprender a fazer, aprender a viver juntos e aprender a ser. Esta nova concepção foi tratada e divulgada na Conferência de Jomtien, em Nova Delhi, com o tema “Educação para todos”, presidida por Jaques Delors.

Os quatros princípios surgem de acordo com a necessidade de formar um novo indivíduo que trabalhe seus talentos e potencialidades para vivenciar esta sociedade da globalização. A educação, neste contexto, contribui para a compreensão dos fenômenos no mundo, isto porque “a compreensão do mundo passa necessariamente pela compreensão do outro e das relações que ligam o ser humano ao seu ambiente” (WERTHEIN, 2000, p.17).

Neste ponto, o referido autor expõe como a educação pode operar de forma harmônica para compreender a diversidade dos indivíduos, pois contempla as expressões culturais dos diversos grupos que constituem a sociedade. Na verdade, a educação auxilia no desenvolvimento para que os indivíduos colaborem de forma significativa e responsável para o progresso da sociedade.

Considerando as idéias anteriores, a Educação à distância pode ser entendida como alternativa para a educação presencial. É aquela educação na qual há o contato direto, contínuo, contato entre o professor e o aluno. Não se trata de

substituir a educação presencial pela virtual, mas é necessário analisar as potencialidades de cada modalidade, pois se complementam. Para tanto, a discussão sobre os currículos e práticas pedagógicas são imprescindíveis nesta nova situação. É uma oportunidade para redesenhar as novas práticas e currículos com competências e habilidades exigidos para as novas aprendizagens.

### 2.3 FALANDO UM POUCO SOBRE A EDUCAÇÃO À DISTÂNCIA *ON-LINE*

A Educação à distância como uma modalidade de ensino caracteriza-se pela flexibilidade que é fornecida pelas tecnologias da comunicação, facilitando com isto as interações entre docentes e alunos, mas “o valor da proposta continua residindo, como em qualquer projeto educacional, na qualidade dos conteúdos e em suas propostas para o ensino” (LITWIN, 2001, p. 10).

Franco, *et al*, (2003) completa a idéia dizendo que a Educação à distância é uma nova modalidade de ensino com grandes desafios. Por meios das mudanças do padrão cultural com influências significativas da globalização presente nesta sociedade capitalista, o foco da Educação à distância ressalta mais a aprendizagem do que o ensino propriamente dito. Por ser a distância, exige autonomia do aluno, mas por este motivo uma forma de ensinar e aprender com valor e educacional de discutir, negociar pensamentos diferentes e encontrar saídas para uma realidade difícil e limitadora.

Moran, *et al*, (2003) conceitua a Educação à distância como uma metodologia de ensino de interação multidirecional sustentada pelos recursos tecnológicos. É um processo de ensino-aprendizagem mediado por tecnologias. Os atores desta modalidade de ensino estão separados no espaço físico, mas conectados e interligados pela tecnologia. Esta interação e linguagem de comunicação tecnológica é uma metodologia de apreender constante, compartilhar o conhecimento, através da divisão de tarefas e princípios das instituições educacionais nas quais for realizado o curso. Ficam em evidência as competências e habilidades de cada participante como citado anteriormente, pois no ambiente virtual de aprendizagem a atuação advém de novas práticas e recursos educativos.

Nessa perspectiva, os envolvidos contribuem para o aprendizado individual e coletivo, trocam experiências, esclarecem dúvidas e realizam trabalhos. Ao mesmo tempo em que a tecnologia promove o acesso às informações, se explorada de

forma significativa pode ser propulsora do conhecimento. Levanta aspectos importantes sobre o aprendizado em ambientes virtuais, propõe a idéia de que a Internet provoca mudanças na educação presencial e à distância, sendo analisada uma nova concepção de local e tempo. Além da tecnologia produzir um encantamento, as experiências e trabalhos podem ser compartilhados e a interação entre participantes ocorre de forma positiva. (MORAN, *et al*, 2003)

Continuando com a ótica de Moran, *et al*, (2003) a interação na Educação à distância ocorre em ambientes virtuais de aprendizagem. Neste espaço virtual, há uma interação entre os atores neste processo educativo, alunos, tutores e mediadores pedagógicos. É imprescindível a formação e a qualificação profissional dos tutores e mediadores pedagógicos para trabalhar com cursos à distância, assim poderá atuar de forma significativa gerenciando os múltiplos espaços e integrando todos os envolvidos de forma equilibrada e inovadora.

A tecnologia facilita o sistema educacional à distância, pois os recursos de *softwares*, ferramentas virtuais como *chats*, fóruns e ambientes virtuais de aprendizagem agem de forma integracionista e interacionista na ação educativa. Neste contexto, Moran, *et. al.*, (2003) apresenta:

Como em outras épocas, há uma expectativa de que as novas tecnologias nos trarão soluções rápidas para mudar a educação. Sem dúvida, as tecnologias nos permitem ampliar o conceito de aula, de espaço e de tempo, estabelecendo novas pontes entre o estar juntas fisicamente e virtualmente. [...] mas há alguns pontos críticos e cruciais, que neste quadro nem sempre estão merecendo a mesma consideração, as mesmas preocupações e os mesmos incentivos, sem os quais toda esta questão tecnológica em educação pode se transformar numa outra grande panacéia "moderna", mas que não vai trazer nenhum resultado significativo para o desenvolvimento educacional e cidadão de nossa geração, aqui incluindo as crianças, os jovens, os adultos, os profissionais e os idosos de hoje (MORAN, *et al*, 2003, p. 08).

Perrenoud (2001) vai além deste conceito e descreve que a atuação nesta nova sociedade informatizada deve ser baseada em novas competências e para tal devem ser exploradas para resultar em capacidades, determinando assim um desenvolvimento satisfatório. Competência, neste aspecto, é a capacidade de mobilizar um conjunto de recursos cognitivos envolto dos saberes, capacidades, informações entre outras coisas a fim de solucionar uma série de situações problema. Todos entram no processo de transformação, tutores, mediadores

pedagógicos, alunos e instituições, pois direção, neste caso, está em repensar a estrutura curricular.

### 2.3.1 Breve percurso do uso das tecnologias na Educação à distância

Peters (2001) apresenta a Educação à distância em três gerações: por correspondência, novas mídias e a Educação à distância *on-line*. Já Moore, *et.al*, (2007), delinea o percurso de Educação à distância em cinco gerações como no quadro<sup>3</sup> abaixo:

<b>Primeira geração</b>	Ensino por correspondência
<b>Segunda geração</b>	Rádio e televisão
<b>Terceira geração</b>	Abordagem Sistêmica (incluindo as Universidades Abertas)
<b>Quarta geração</b>	Teleconferência
<b>Quinta geração</b>	Computador e Internet

Quadro1. Cinco gerações de Educação à distância (MOORE, *et al*, 2007, p.26)

Moore, *et al*, (2007) descreve que a primeira geração da Educação à distância teve seu início na década de 1880. O recurso utilizado era a correspondência e o correio e o ensino ocorria por meio do texto escrito. Na segunda geração, houve uma evolução no recurso educacional utilizado Era baseado no rádio e na televisão. Os primeiros trabalhos foram desenvolvidos através do rádio educativo no período de 1921 e a televisão em 1934 com a criação das tv's educativas pelo poder público. A terceira geração veio acompanhada de contribuições positivas da Educação à distância. No ano de 1967, nasce à universidade aberta que se compromete com o ensino, a cultura, a ciência e a tecnologia. Os recursos educacionais utilizados eram impressos, orientações por correspondência, transmissão das aulas via rádio, televisão ou fita cassetes e biblioteca local.

A quarta geração tem sua origem em 1980 com a utilização das teleconferências como recurso educativo. Esta inclusão na Educação à distância

<sup>3</sup> O formato deste quadro "Cinco gerações de Educação à distância" foi adaptado para ser inserido no corpo do texto deste trabalho. Extraído da bibliografia MOORE, Michael; KEARSLEY, Greg. *A educação à distância: uma visão integrada*. [Trad. Roberto Galman]. São Paulo: Thomson Learning, 2007.

traz a interação a partir da qual o professor e aluno trabalham em tempo real mesmo à distância. A quinta geração tem por base as aulas virtuais através do computador e da Internet. (MOORE, *et al*, 2007)

Como podemos observar na ótica de Moore, *et.al*, (2007) houve uma evolução na forma de comunicação e interação com os alunos durante o passar do tempo. O que antes era um processo demorado com o envio de dúvidas e respostas pelo correio, atualmente, envolve o suporte tecnológico da Internet e *softwares* que promovem e permitem a interação em tempo real em busca do conhecimento entre alunos, tutores e professores. Becker (2001) contesta a visão de Moore e discuti que os modelos pedagógicos para a Educação à distância demonstram ser conteudistas. A figura do professor ou tutor evidencia o papel de transmitir o conhecimento. Moran, *et al.*, (2003) ressalta que nesta modalidade de ensino o importante é trabalhar em conjunto, compartilhando sempre. Assim a interação entre participantes de forma produtiva, atingindo o objetivo, gera conhecimento e aprendizagem.

### **2.3.2 A Educação à distância atualmente**

Segundo Castells (1999), a educação está sendo inserida nos avanços da modernidade. Nas últimas décadas do século XX, podemos observar o vasto campo que a Educação à distância vem conquistando. As transformações das organizações sociais como empresas e escolas são notórias. Isto ocorre devido às novas exigências que a globalização traz para sociedade, que neste caso deve ser mais informatizada. O indivíduo deve se apropriar de “[...] novas formas de pensamento, administração, atuação e comunicação e se habitua com elas” (CASTELLS, 1999, p.380).

Moran (2007) aborda o quanto as tecnologias telemáticas de banda larga facilitam o processo de comunicação e interação em tempo real, colocando em questão o ensino tradicional da sala de aula. A Educação Básica não pode ficar sem o contato físico, da interação, mas levanta as possibilidades dos cursos superiores e nos de educação continuada por serem mais flexíveis.

Para o referido autor, a Educação à distância atualmente caminha para gestões menos centralizadas. O professor e o aluno estão cada vez mais conectados em casa. Acredita-se que daqui a algum tempo os bancos de dados como bibliotecas, mídias, *softwares*, biblioteca, entre outros, estarão mais



disponíveis para acesso de todos. Mas, infelizmente, a maioria das escolas públicas ainda não possui acesso às tecnologias para a formação de professores e alunos (MORAN, 2007).

### **2.3.3 Para onde irá a Educação à distância nos próximos anos?**

As idéias de Moran (2007) a respeito deste questionamento encontram-se resumidas, apresentadas e enunciadas a seguir.

As propostas inovadoras para a Educação à distância com dois modelos educacionais para os próximos anos progridem de duas formas: a primeira é um modelo mais centrado na transmissão de informações; a segunda está centralizada na aprendizagem e em projetos. Estas transformações e aquisição de novos métodos de ensino têm impactos na Educação à distância, pois estes modelos educacionais acontecem em diversos formatos tanto no ensino presencial como a distância.

O referido autor cita modelos futuros de Educação à distância. O primeiro modelo predomina “a multiplicação do ensino centrado no professor, na transmissão da informação, de conteúdo e na avaliação de conteúdos aprendidos”. O segundo modelo volta-se para o “foco na aprendizagem, no aluno e na colaboração”.

Para ele, os modelos de cursos presenciais aos poucos se tornarão semi-presencias, isto é, alguns momentos do curso serão aplicados em um espaço físico e outros ocorrerão em ambientes virtuais e com recursos que promovam a Educação à distância. Estes momentos virtuais serão destinados às atividades de leitura, interpretação de conteúdos além de um espaço para tirar dúvidas e futuramente realizar atividades avaliativas *on-line*. Mas para isto é necessário respeitar o ritmo de cada aluno e promover nesta Educação à distância *on-line*, materiais audiovisuais e impressos além da assessoria da tutoria *on-line*. No segundo modelo, as instituições que se dedicarem e estiverem focadas na aquisição da aprendizagem por parte do aluno, poderão oferecer um ensino *on-line* com o suporte de aulas em tempo real e gravadas. Terão como fator imprescindível a experimentação das atividades com conteúdo significativos no ambiente virtual. O papel do professor neste modelo será de orientador, acompanhador e avaliador dos processos.

O autor compara os dois modelos dizendo que o modelo centrado na transmissão de informação pode ter um processo de implantação e desenvolvimento menos customizado do que o segundo modelo, no qual as interatividades e metodologia encarecem o processo desde o início. Mas no segundo a aceitabilidade e reconhecimento social pode ser maior e tendem a crescer em médio e longo prazo.

Entretanto, o autor ressalta que cada vez mais teremos menos aulas presencias e este compartilhamento virtual será uma nova forma de interagir, trocar experiências com pessoas mais preparadas e conseqüentemente aprende de forma compartilhada e colaborativa, mas juntos em rede.

#### 2.4 LIMITAÇÕES E POTENCIALIDADES DA EDUCAÇÃO PRESENCIAL E À DISTÂNCIA *ON-LINE*

As limitações e alguns problemas que o uso da Internet pode causar verificam-se na forma como as informações estão disponíveis em uma estrutura determinada. Só podemos transformá-la em conhecimento se apropriarmos de forma significativa. Desta forma, o conhecimento constrói-se (MORAN, 2008).

Nesta ótica, Campos (1996), apud Pamboukian (1998, p.45), com base no construtivismo, traça um paralelo entre a história Antiga e nova, trazendo a idéia sobre a aprendizagem e interação das duas temáticas, conforme o quadro a seguir:

<b>História Antiga (Focaliza o ensino)</b>	<b>Nova história (Focaliza a aprendizagem)</b>
Metas estabelecidas no currículo orientam o trabalho dos professores.	O aluno é capaz de construir o conhecimento.
A turma recebe deveres para completar em casa ou na escola.	O aluno é envolvido diretamente na sua própria aprendizagem e avalia o seu próprio avanço. Participa da seleção das atividades de aprendizagem.
A idade, o tempo investido, as disciplinas e o nível escolar são básicos na determinação do progresso e das promoções.	O domínio das capacidades necessárias é o único requisito para trabalhar numa nova atividade de aprendizagem.

<p>Alunos usam livros de texto como fontes de informação e ensino.</p>	<p>Um conjunto de recursos alternativos está disponível para ser usado. A seleção é feita baseada no progresso dos alunos, suas necessidades, interesses e estilos de aprendizagem.</p>
<p>A disciplina de estudo é apresentada num modo simples durante o ensino. O professor apresenta informações para classe e espeta as respostas dos alunos aos trabalhos propostos.</p>	<p>Diferentes situações de aprendizagem e distintos tipos de contratos de aprendizagem estão disponíveis, incluindo aprendizagem auto-dirigida, aprendizagem dirigida, equipe de aprendizagem, tutorias e o uso da tecnologia.</p>
<p>Os alunos, em sala de aula, escutam e respondem ao programa educacional. O professor é o ator da cena de ensino.</p>	<p>Alunos são envolvidos diretamente e intensivamente como atores de aprendizagem. O professor gerencia o ambiente de aprendizagem.</p>
<p>Membros da turma passam pela mesma experiência qualitativamente (a mesma classe de ensino) e quantitativamente (ao mesmo tempo).</p>	<p>Os alunos são envolvidos numa variedade de experiências de aprendizagem. O tempo investido em uma atividade pode variar entre os participantes.</p>
<p>Os alunos passam a maior parte do tempo junto a 20/30 outros alunos sob a supervisão do professor.</p>	<p>Os alunos trabalham em cenários construídos para atividades específicas de aprendizagem: em seu próprio laboratório de aprendizagem; em pequenos grupos, às vezes, em grupos maiores.</p>
<p>O progresso da turma é avaliado pelo professor.</p>	<p>O progresso do aluno é determinado principalmente pela sua auto-avaliação, papel, avaliação, pela avaliação do grupo e pelas orientações do gerente de aprendizagem. Os alunos assumem progressivamente mais responsabilidades pela sua própria aprendizagem.</p>
<p>O professor premia e repreende os alunos.</p>	<p>Acima de tudo, é o próprio aluno que gera sua própria motivação para a aprendizagem.</p>

As realizações dos alunos são medidas através de testes programados.	As realizações dos alunos são medidas no momento em que eles adquirem, mas capacidades necessárias para o domínio das atividades de aprendizagem.
--	---

Quadro 2. História Antiga x Nova história Campos (1996) apud Pamboukian (1998, p.45)

Pamboukian (1998, p.45) analisa o quadro mostrando que a nova história encaixa-se na modalidade à distância de ensino e os ambientes virtuais de aprendizagem. Moran, *et al.*, (2003) complementa esta visão enfatizando que escolher trabalhar com a Educação à distância *on-line* é um desafio, pois envolve muitos fatores como: vencer e acreditar que os cursos à distância não são cursos inferiores, mas que são uma nova forma de oferecer conhecimento e acesso à educação. O outro fator é a instituição em que será oferecido o curso, os materiais e idealizar como os alunos vencerão cada etapa lançada. A distância deve ser apenas geográfica e por este motivo deve ser mais ainda trabalhado o lado afetivo. A relação virtual deve crescer com cada clic e a cada participação, isto tanto com os alunos como a equipe técnica do curso. O atendimento ao aluno deve ser eficaz e efetivo, englobando desde os materiais como o entrosamento no ambiente. Atendimento dos alunos individualizado é uma excelente saída para montar um diferencial trabalhando assim, o lado afetivo. O componente de sucesso para cursos à distância é observar as limitações e tentar superá-las com parcerias. A mais importante é o contato e apoio do aluno. A devolutiva do curso auxilia em uma nova reformulação.

Delors (1996) lembra a importância de todos terem acesso às tecnologias para não ocorrer a exclusão dos indivíduos. Para ele, o respeito da diversidade pelas suas especificidades garante o sucesso da coletividade que atribui à educação.

Outro fator que Moran (2008) ressalta é a forma do aluno se localizar no ambiente e trabalhar os conteúdos. Em alguns momentos, não realizam as atividades combinadas, navegando em áreas de interesse pessoal.

Diante destes fatores, a educação à distância exibe potencialidades e limitações que podem ser vencidas se trabalhadas, analisadas e inseridas corretamente nos ambientes virtuais de aprendizagem e outros canais de aprendizagem *on-line*.

## 2.5 ALGUMAS CONSIDERAÇÕES SOBRE A REGULAMENTAÇÃO DA EDUCAÇÃO À DISTÂNCIA

A educação à distância é amparada legalmente <sup>4</sup> sob a orientação da LDB 9.394/96 e dos atos legais que a regulamentam entre outras deliberações. A deliberação CEE N° 41/04 define no Art. 2º a Educação à distância da seguinte forma:

Art. 2º - A educação à distância é uma forma de ensino que possibilita a auto-aprendizagem, com a mediação de recursos didáticos sistematicamente organizados, apresentados em diferentes suportes de informação, utilizados isoladamente ou combinados, e veiculados por diversos meios de comunicação. (CEE N° 41/04 - Art. 2º)

A LDB 9.394/96 cita que o ensino à distância pode ser usado no caso do Ensino Fundamental como complemento na aprendizagem ou em alguma situação emergência. Somente se pode credenciar instituições com autorização para cursos à distância para o Ensino Fundamental sendo oferecido para jovens e adultos, Médio e Profissional de Nível Técnico, no sistema de ensino do Estado de São Paulo. (CEE N° 41/04)

Além disso, a LDB 9.394/96 regulamenta como obrigatória a frequência de alunos e professores. O poder público incentivará a promoção e veiculação de cursos à distância em todos dos níveis e modalidades de ensino mesmo na educação continuada, mas as normas de produção, controle, avaliação e autorização para implementar os cursos fica por parte da instituição. As instituições que oferecem este modalidade de ensino devem estar credenciadas na união. Há a necessidade de realização de exames e registros dos diplomas relativos a cursos de Educação à distância.

Para a comunicação entre os participantes, a LDB 9.394/96 ressalta a importância do tratamento diferenciado que esta modalidade de ensino exige como canais comerciais de radiodifusão sonora e de sons e imagens.

O parecer CNE/CEB 41/2002 ressalta que para a Educação à distância existir deve ser assistida pela supervisão de tutores, planejamento, orientação e acompanhamento de uma instituição tutorial. O aluno não deve se sentir sozinho

---

<sup>4</sup> Para obter maiores informações e encontrar a legislação da Educação à distância na íntegra acesse os sites <<http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/tvescola/leis/lein9394.pdf>>, <[http://www.ceesp.sp.gov.br/Deliberacoes/de\\_41\\_04.htm](http://www.ceesp.sp.gov.br/Deliberacoes/de_41_04.htm)>, <[http://www.ceesp.sp.gov.br/Deliberacoes/de\\_43\\_04.htm](http://www.ceesp.sp.gov.br/Deliberacoes/de_43_04.htm)>, <[http://www.ceesp.sp.gov.br/Deliberacoes/de\\_14\\_01.htm](http://www.ceesp.sp.gov.br/Deliberacoes/de_14_01.htm)>, <[http://www.cee.pr.gov.br/arquivos/File/pdf/CNE\\_EAD\\_EJA/PA\\_CEB\\_41\\_02.pdf](http://www.cee.pr.gov.br/arquivos/File/pdf/CNE_EAD_EJA/PA_CEB_41_02.pdf)> acesso em 22 Ago. 2009

deve haver apoio. Há um ensino isolado, mas é necessário promover esquemas de acompanhamento considerando sempre a experiência individual anterior de seus alunos. Deve haver uma existência de uma instituição responsável com material didático fornecido pelos organizadores e gestores do curso. Já o tratamento do conteúdo deve ser apresentado ao aluno de forma que o conduza à aprendizagem. O conteúdo disponibilizado para o aluno deve ser preparado por uma equipe multidisciplinar, com diversos especialistas nas áreas propostas a serem trabalhadas.

Ainda segundo este parecer, a utilização dos meios de comunicação deve envolver diferentes "mídias" de comunicação para estabelecer contato com seus alunos como impressos, materiais audiovisuais, redes de computação, telefones, fax e outros para apresentar os conteúdos do curso.

De acordo com o parecer, a avaliação deve acompanhar o desenvolvimento do aluno de forma somativa. O mesmo deve saber o que está sendo avaliado com clareza.

Para a obtenção da certificação o Art. 2º do Decreto n.º 2494/98, os cursos à distância que conferem ao certificado poderão ser oferecidos por instituições públicas ou privadas especificamente credenciadas para esta modalidade de ensino.

Contudo, a legislação apóia à Educação à distância desde que estejam com o suporte necessário para promovê-la. No tópico a seguir, veremos dados sobre a aprendizagem nesta modalidade de ensino.

### 3 O PROCESSO DE ENSINO E APRENDIZAGEM NOS AMBIENTES VIRTUAIS À DISTÂNCIA

Educar para assumir a incerteza;  
Educar para gozar a vida;  
Educar para a significação;  
Educar para expressão;  
Educar para convivência;  
Educar para se apropriar da história e da cultura. (GUTIERREZ; PIETRO, 1994)

Este capítulo tratará dos múltiplos aspectos que envolvem o processo de ensino e aprendizagem nos ambientes virtuais à distância, a relação do tutor e/ou mediador pedagógico *versus* o aluno e vice-versa. Outros aspectos significativos que serão apresentados são: aprendizagem colaborativa, público-alvo dos cursos, o retorno deste aprendizado por parte do aluno.

Para Becker (2001), geralmente, o professor acredita que o aluno é capaz de desenvolver seu aprendizado através das experiências e conhecimentos construídos até hoje e com isto ocorre nova construção do conhecimento. Sendo uma relação de troca entre professor e alunos, os dois aprendem e ensinam.

Na ótica de Lévy (1993), a Educação à distância *on-line* se bem estruturada pode promover canais de comunicação para gerar o contato, solucionar dúvida para torná-la conhecimento ou promover novos conflitos. Esta geração de novos instrumentos em conhecimento possibilita a construção de relações.

Para Vygotsky, a interação social pode ser com outros membros da cultura e com elementos do ambiente culturalmente estruturados que “fornece a matéria-prima para o desenvolvimento psicológico do indivíduo” (OLIVEIRA, 1995, p.38).

A aprendizagem, segundo a teoria de Vygotsky, “é o processo pelo qual o indivíduo adquire informações, habilidades, atitudes, valores [...]” Mas adiante ressalta que esta interação destaca-se no processo de ensino e aprendizagem “incluindo sempre aquele que aprende, aquele que ensina e a relação entre estas pessoas” (OLIVEIRA, 1995, p.57).

A partir destas idéias iniciais, podemos verificar que esta nova mudança de paradigma na sociedade na forma de ensinar e aprender mostra a necessidade de mudar os olhares, modelos nesta era da informação, na qual o momento transita entre uma sociedade centrada no trabalho para uma sociedade do conhecimento.

Com isto, há novas formas de desenvolvimento social, acadêmico e mercado de trabalho (CASTELLS, 1999).

Estas mutações no ensino, metodologia, transmissão de conhecimento, espaço físico, interação entre participantes e equipe técnica, ferramentas de ensino, recepção e transformação para aprendizagem trazem uma nova forma de pensar sobre a questão da aprendizagem e como ensinar na Educação à distância. Partindo deste contexto, o homem é um ser inacabado (FREIRE, 1985). Dentro destes conceitos, discorreremos esta temática.

### 3.1 ENSINAR E APRENDER À DISTÂNCIA

Para Moran (2008), as limitações e alguns problemas que o uso da Internet pode causar voltam-se para a forma como as informações estão disponíveis em todos momentos em uma estrutura determinada. Uma das dificuldades é conciliar as variedades das fontes de acesso. Isto dificulta a escolha das informações significativas sendo possível transformá-la em conhecimento se apropriarmos de forma significativa para nós, pois o conhecimento constrói-se. Mas alguns alunos não aceitam esta nova forma de ensinar e aprender, porque estão acostumados com a figura do professor e a receber tudo pronto. Por este motivo, quando alguns alunos estão no ambiente virtual, há grande facilidade de dispersar para áreas que são de seu interesse pessoal.

Valente (2003) complementa este conceito mostrando que os professores juntamente com as ações educacionais que são centradas no professor devem ser alterados. A Educação à distância não deve ser um repositório de informações e conteúdos, mas deve ser uma nova forma de aprender e interagir mediada pela tecnologia. Para o professor se certificar que o aluno está aprendendo, pode lançar situações problemas a partir das quais o aluno se vê obrigado a usar as informações fornecidas.

A interação professor/aluno não basta para criar condições para os alunos construir conhecimento. Segundo Valente (2003), há um diferencial na metodologia, e no material disponibilizado, caso contrário ocorre a virtualização do ensino tradicional. A implantação de situações que promovam a construção do conhecimento por parte do aluno exige um acompanhamento e assessoramento



constante do aprendiz, propondo significado no que está entrando em contato. O objetivo neste caso é auxiliar o aluno a processar as informações, aplicar, transformar e buscar novos conceitos.

Educar, para Moran (2008), é colaborar com professores, alunos e instituições para que este auxílio ajude-os a transformar suas vidas em processos permanentes de aprendizagem, pois nos educamos quando aprendemos com cada interação, pessoa, experiência entre outras formas de aprendizado.

Neste sentido, Tedesco (2004) ressalta:

(..) a incorporação das novas tecnologias à educação deveria ser considerada como parte de uma estratégia global de política educativa” e, nesse sentido, destaca que “as estratégias devem considerar, de forma prioritária, os professores”, considerando que “as novas tecnologias modificam significativamente o papel do professor no processo de aprendizagem e as pesquisas disponíveis não indicam caminhos claros para enfrentar o desafio da formação e do desempenho docente nesse novo contexto (TEDESCO, 2004, p.11).

Moran (2008) observa que a Internet vem como uma nova idéia na forma de ensinar e aprender, tanto para a educação presencial como para a Educação à distância. Para ele, serão precisos encontros presenciais quando houver necessidade de aprender algo junto no mesmo espaço físico. Na Educação à distância, o aprendizado é compartilhado. Há uma flexibilidade espaço-temporal. Os conteúdos são mais abertos tanto para pesquisa como para comunicações virtuais.

Esta teia de relações é fundamental no processo de ensinar e aprender. Gomez (2004) mostra que “aprender em rede supõe um paradigma educativo oposto ao paradigma individualista, hoje dominante. Educação em rede supõe conectividade, companheirismo, solidariedade” (GOMEZ, 2004, p.14).

Para Moran (2008), a autonomia do aluno é um fator relevante, pois ele deve incorporar a real significação que as informações têm para ele. Esta autonomia é desenvolvida à medida que os níveis organizacionais e interpessoais e as formas a partir das quais são gerenciadas estas questões com o tempo e experiência amadurecem. O professor, neste espaço, tem um papel importante: deve ser um facilitador no processo de ensinar e aprender, mais aberto e participativo. Educar para autonomia e ajudar o aluno a encontrar o próprio ritmo de aprendizagem é ensiná-lo a cooperar.

John (2003) descreve a Educação à distância como um ambiente mutável e mostra três palavras que explicitam a importância de aprender na Educação à distância como será mostrado seguir:

Duas das três razões pelas quais devemos pesquisar a aprendizagem à distância começam com a letra E. A primeira é a Evidência, que como os acadêmicos devemos buscar e respeitar. O segundo E se refere às Expectativas criadas pelo desenvolvimento da aprendizagem à distância. A terceira razão começa com a letra A: o Ambiente, que está mudando. (JOHN, 2003, p.15)

Com isto, John (2003) vai além dizendo que aprender com a tecnologia é a aplicação do conhecimento científico com outras formas de organização, pois a tecnologia envolve pessoas em seu sistema social. Este envolvimento de acordo com Lèvy (1999) leva aos meios de comunicação que surgem da interconexão mundial da rede de computadores, uma infra-estrutura material de comunicação digital e um universo oceânico de informações, tanto para os indivíduos acessarem como para alimentarem a rede com mais dados informativos.

### **3.1.1 Perfil do público-alvo da Educação à distância**

Palloff e Pratt (2004) relatam que há um debate no mundo acadêmico sobre quem é o público-alvo da Educação à distância *on-line*. Um fato entra em destaque: os alunos que escolhem estudar *on-line* são adultos homens e mulheres com mais de 25 anos, empregados, geralmente com a Educação Superior em andamento.

As autoras expõem que em uma pesquisa publicada pelo *National Center for Education Statistics* (2002) que não há definida a idade das pessoas que escolhem estudar por meio da educação à distância:

Em 31 de dezembro de 1999, 65% das pessoas com menos de 18 anos haviam ingressado em um curso *on-line*, o que indica a popularidade crescente dos cursos virtuais de Ensino Médio. Cinquenta e sete por cento dos alunos universitários considerados tradicionais, com idade entre 19 e 23 anos, também ingressaram em tais cursos. Cinquenta e seis por cento das pessoas com idade entre 24 e 29 anos matricularam-se, e o índice de pessoas com mais de 30 anos que fizeram o mesmo foi de 63%. As estatísticas confirmam que o número de homens e mulheres é bastante semelhante. Com exceção dos grupos indígenas e dos nativos do Alaska (dos quais apenas 45% ingressaram em cursos *on-line*), cerca de 60% de pessoas de todas as raças participam de tais cursos. (PALLOFF e PRATT 2004, p. 23)

Belloni (2006) mostra que as características da sociedade exigem geralmente dos indivíduos que estão em contato com o mercado de trabalho e acadêmico, formas de conviverem nesta globalização mundial. São elas: a tecnologia e a exigência do emprego que automaticamente produz um trabalhador multicompetente e multiquificado. Estas cobranças pedem uma nova formação em qualquer área em que os indivíduos atuem. O tempo, neste caso, é pouco. Com isto, a Educação à distância promove este conhecimento autônomo, pois os funcionários precisam estar sempre se atualizando de acordo com as tendências tecnológicas e mercadológicas que surgem a todo o momento.

Segundo Palloff e Pratt (2004), nem sempre é este o perfil encontrado nos ambientes virtuais de aprendizagem. O ideal de aluno como sendo responsável, cumpridor dos prazos está longe de fazer parte da maioria dos indivíduos. Para as autoras, muitos estudantes virtuais tendem a realizar uma aprendizagem passiva, isto é, não há uma preparação antecipada do aprendiz, digere as informações e coloca os conhecimentos assimilados somente na avaliação.

Belloni (2006) complementa dizendo que atualmente a Educação à distância encontra-se na “fase da andragogia” e define como sendo a ciência de auxiliar os adultos aprenderem, pois os adultos aprendem com aplicações imediatas das atividades que executam geralmente na administração e gerenciamento de conflitos.

Assim podemos analisar que o aumento e a procura por cursos ministrados à distância são escolhidos pelos alunos devido à facilidade que este tipo de ensino oferece. O público-alvo da Educação à distância geralmente tem a intenção de melhorar e agregar, mais conhecimento e/ou títulos a sua formação. Geralmente, estes alunos procuram uma flexibilidade tanto no tempo como no espaço físico. Esta independência e autonomia na forma de estudar traz mais participantes para esta modalidade de ensino.

## 3.2 VYGOTSKY E PIAGET E O PROCESSO DE ENSINO-APRENDIZAGEM

### 3.2.1 Breve abordagem sobre o processo de ensino-aprendizagem de Vygotsky

Vygotsky (1987) construiu sua teoria tendo por base o desenvolvimento do indivíduo como resultado de um processo sócio-histórico, enfatizando o papel da

linguagem e da aprendizagem nesse desenvolvimento, sendo essa teoria considerada histórico-social. Sua questão central é a aquisição de conhecimentos pela interação do sujeito com o meio que vive.

A aprendizagem para Vygotsky (1987) ocorre gradualmente mediante as relações sociais e da linguagem. Esta interação resulta nos níveis de desenvolvimento: zona de desenvolvimento real, potencial e proximal. A zona de desenvolvimento real refere-se ao momento em que o indivíduo já é capaz de fazer por si próprio, porque já tem o conhecimento consolidado. A zona de desenvolvimento potencial manifesta-se quando o indivíduo realiza tarefas mais complexas, orientadas e **com a intervenção de um adulto, ou por resultado com interações com outros indivíduos. A zona de desenvolvimento potencial é a distância entre aquilo que o indivíduo faz sozinho e o que ele é capaz de fazer com a intervenção de um adulto. É a potencialidade para aprender**, ou seja, é a distância entre o nível de desenvolvimento real e o potencial.

O desenvolvimento cognitivo é produzido pelo processo de internalização da interação social com materiais fornecidos pela cultura, já que o processo constrói-se de fora para dentro. Para Vygotsky (1987), a atividade do sujeito refere-se ao domínio dos instrumentos de mediação, até sua transformação por uma atividade mental. Para ele, o sujeito não é apenas ativo, mas interativo, porque forma conhecimentos e constitui-se a partir de relações intra e interpessoais. É na troca com outros sujeitos e consigo próprio que se internalizarão conhecimentos, papéis e funções sociais, o que permite a formação de conhecimentos e da própria consciência.

### **3.2.2 Breve abordagem sobre o processo de ensino-aprendizagem de Piaget**

Para Piaget (1999), em sua teoria da Epistemologia genética, a aprendizagem ocorre mediante processos de equilíbrio, que, por sua vez, dá-se pela assimilação e acomodação, ou seja, o indivíduo passa por processos quantitativos e qualitativos no desenvolvimento da aprendizagem. O quantitativo é a assimilação de conteúdos. O qualitativo é a acomodação. Quando o indivíduo aprende algo novo, ele assimila, associa com conhecimentos prévios e modifica

seus esquemas anteriormente criados. Isso ocorre por intermédio de avanços e retrocessos do desenvolvimento cognitivo.

As histórias, neste contexto, intervêm com informações e dados. O indivíduo pode assimilar e acomodar estes dados de acordo com a realidade que o cerca e as hipóteses que elabora para concretizar seus pensamentos.

A teoria de Piaget (1999) do desenvolvimento cognitivo é uma teoria de etapas, pressupondo que os seres humanos passam por uma série de mudanças ordenadas e previsíveis. Essas mudanças ocorrem através da interação com o ambiente, construindo estruturas mentais e adquirindo maneiras de fazê-las funcionar. O eixo central é a interação organismo-meio e essa interação acontece por meio de dois processos simultâneos: a organização interna e a adaptação ao meio, funções exercidas pelo organismo ao longo da vida.

A inteligência é um elemento que cada indivíduo constrói dentro de si de acordo com a idade e o ambiente em que vive. Para Piaget (1999), a inteligência ocorre de forma dinâmica, de acordo com a construção das estruturas do conhecimento, através da reorganização.

### **3.2.3 Algumas considerações sobre o processo de ensino-aprendizagem na visão de Lèvy, Vygotsky, Piaget e a Educação à distância *on-line***

A teoria de Piaget (1999) considera que o nível mental atingido pelo indivíduo determina o que o sujeito pode fazer. Já a teoria de Vygotsky (1987), enfatiza que é através das relações sociais que ocorrerá o desenvolvimento cognitivo e intelectual.

Enquanto Piaget (1999) não considera ajudas externas, por considerá-las inviáveis para detectar e possibilitar a evolução mental do sujeito, Vygotsky (1987) considera-as fundamental para o processo evolutivo, pois o sujeito não é apenas ativo, mas interativo, porque constitui conhecimentos e organiza-se a partir de relações intra e interpessoais. Para Vygotsky (1987), "o aprendizado adequadamente organizado resulta em desenvolvimento mental e põe em movimento vários processos de desenvolvimento que, de outra forma, seriam impossíveis de acontecer" (VYGOTSKY, 1987, p.101).

A aprendizagem à distância *on-line* nesta concepção auxilia no desenvolvimento humano aprimorando assim a autonomia e a aprendizagem acontece devido à interação com o meio que está envolvido pelo ambiente virtual, equipe técnica do curso e participantes.

Lévy (1993) em cima deste conceito traz uma visão de acordo com a evolução das redes eletrônicas de informação. Para ele, o conhecimento nesta nova vertente educacional classifica-se da seguinte forma: oral, escrita e digital.

A linguagem oral é responsável pela interação semântica e geralmente o maior recurso é a memória dos indivíduos. A linguagem escrita é uma nova forma de comunicar-se. O homem é mediador pelo texto. Já a linguagem digital necessita de recursos como disquetes, disco rígido e disco ótico formando os códigos que a informativa precisa para trazer a informação (LÉVY, 1993).

Para o referido autor, a tecnologia traz consigo uma nova linguagem e uma nova forma de aquisição de conhecimentos. Para Kenski (1998), a era digital traz consigo novos saberes como podemos ver a seguir:

O estilo digital engendra, obrigatoriamente, não apenas o uso dos novos equipamentos para a produção e apreensão do conhecimento, mas também novos comportamentos de aprendizagem, novas racionalidades, novos estímulos perceptivos. Seu rápido alastramento e multiplicação, em novos produtos e em novas áreas, obriga-nos a não mais ignorar sua presença e importância (KENSKI, 1998, p. 61).

Com esta nova idéia, as atividades oferecidas e a metodologia utilizada para transmitir os conhecimentos, devem ser capazes de trabalhar as capacidades de cada indivíduo envolvendo a construção individual e coletiva na forma de aprender. Com isto, Lévy (1993) ressalta que este processo de aprender coletivo gera interesses que, na maioria das vezes, formam grupos de interesses. Surgem as comunidades virtuais, fóruns entre outros recursos tecnológicos, como reafirma abaixo:

A inteligência ou a cognição são resultados de uma rede complexa, (...) não sou eu que sou inteligente, mas eu com o grupo humano do qual sou membro. O pretense sujeito inteligente nada mais é do que um dos microatores de uma ecologia cognitiva que o engloba e restringe (LÉVY, 1993, p.135).

Moraes (2002) afirma que estas relações e os movimentos contínuos para novas compreensões são o centro das teorias de aprendizagem, pois a aprendizagem acontece na interação dos sujeitos com o meio. Em cima desta essência, a referida autora detalha:

No caso da interação aprendiz-computador, a aprendizagem decorrente tem sido explicada em termos de ações, que tanto o aprendiz quanto o computador executam, as quais auxiliam a compreensão de *como* o aprendiz adquire novos conhecimentos: como o aprendiz, durante o processo de resolução de uma tarefa, passa de um nível inicial de conhecimento para outros mais elaborados. O ciclo da aprendizagem na interação aprendiz-computador pode ser observado, principalmente, na situação em que o aprendiz programa o computador para resolver um determinado problema ou projeto (MORAES, 2002, p.29).

Outro ponto de grande relevância que Moraes (2002) elenca envolve o computador como objeto da nossa cultura, oferecendo sempre outra possibilidade. Este recurso tecnológico vai além de ser manipulado, desde o início como ligar, acessar programas, conectar a Internet, instalação pode *softwares* entre outras coisas que o contato com o computador exige como habilidade. Isto porque o computador não adiciona qualquer informação do aprendiz, executa os comandos dado pelo condutor. Esta relação homem e máquina é o primeiro passo do processo de aprendizagem e de tomada da consciência sobre o que domina ou não.

Analisando as idéias argumentadas até o momento, o que é possível no campo da aprendizagem neste contexto é o despertar do indivíduo. Na prática, isto pode acontecer se as pessoas estiverem prontas para auxiliar na organização das suas experiências, acomodá-las e recolocá-las com outro olhar e de maneira significativa.

### 3.3 A APRENDIZAGEM COLABORATIVA NOS AMBIENTES VIRTUAIS DE APRENDIZAGEM

A aprendizagem colaborativa que está inserida neste ambiente tecnológico vem acompanhada da cooperação. Para Piaget (1999), a cooperação é imprescindível no desenvolvimento humano, pois favorece o equilíbrio através das trocas sociais. Vygotsky (1987) trabalha com o conceito de interação entre indivíduos para promover conhecimento, sendo assim, uma cooperação entre indivíduos, que contribui para a aprendizagem e de maneira colaborativa que são os frutos deste trabalho coletivo.

Os ambientes digitais são áreas virtuais. Esta forma de aprendizagem de trocas de experiências, conteúdos, atividades e informações futuramente

transformar-se-ão em conhecimento. Palloff e Pratt (2002) mostram que o processo colaborativo de aprendizagem é fundamental para que as atividades ocorram de forma positiva e com o sucesso satisfatório. Desta forma, ressaltam que além de estarem no mesmo ambiente, deve haver uma pessoa que aproxime os alunos por interesses similares. Estes serão estimulados a trocarem e-mail e a participarem de fóruns entre outros recursos tecnológicos que troquem informações. Outro fator são os comentários que os alunos devem realizar a partir dos trabalhos dos outros. Este artifício auxilia no desenvolvimento do pensamento crítico necessário para a produção do conhecimento.

Palloff e Pratt (2004) definem a aprendizagem colaborativa e/ou cooperativa como sendo um conjunto de processos no qual as pessoas focam na idéia de trabalho coletivo e na colaboração entre os participantes, mas sempre orientada por uma pessoa que neste caso pode ser o professor *on-line*, tutor ou mediador pedagógico. Neste tipo de aprendizagem, os envolvidos estão inseridos em um contexto de desenvolver habilidades como as formas de pensar, opinar e contribuir, além de trocarem experiências de aceitação, responsabilidade, realizações das tarefas e juntos atingirem as metas estabelecidas pelo o trabalho que será desenvolvido.

Neste sentido, sobrepondo a idéia de aprendizagem defendida por Freire (1977) que o aluno é construtor de seu conhecimento, memorizar e reproduzir fará parte de uma transferência de informações e conteúdo. Para ele, o processo de ensino-aprendizagem só é trabalhado efetivamente se “aquele que se apropria do aprendido, transforma-o em apreendido” (FREIRE, 1977, p.28).

Palloff e Pratt (2004) completa dizendo que a aprendizagem colaborativa é uma experiência da aprendizagem produzida *on-line* e afirma que os alunos se envolvem nestes processos no qual a tecnologia é utilizada, aprendem sobre o que é proposto, sobre o processo de aprendizagem e sobre si mesmos. O que permite a aprendizagem colaborativa é a proximidade dos sujeitos através de seus interesses comuns. A partir deste momento, os envolvidos neste processo não passam sozinhos, mas juntos com as interações que o ambiente virtual de aprendizagem promove. Esta troca enriquece a bagagem cultural de todos.

Ainda a partir da idéia das autoras, os alunos que trabalham coletivamente produzem um conhecimento mais profundo, deixam de ser independentes para se tornarem interdependentes e acrescenta a importância do processo de compartilhar



nos diversos momentos, pois nesta interação todos e os envolvidos criam expectativas e estas, por sua vez, faz os participantes convergirem e como resultado temos o processo de aprendizagem colaborativo.

Analisando os argumentos trabalhos até o momento e fazendo uma analogia com a Educação à distância, podemos dizer que a interatividade através do diálogo, canais de comunicação, texto e outros materiais, envolvidos em uma relação próxima com o profissional que esteja à distância, resultará em possibilidades de construção de conhecimento, sendo assim, a aprendizagem torna-se coletiva, colaborativa e significativa para os envolvidos. O ideal na medida do possível seria respeitar a individualidade e o momento de aprendizagem de cada um.

### 3.4 AVALIAÇÃO NOS CURSOS À DISTÂNCIA *ON-LINE*

Hadji (2001) relata que o meio mais comum de avaliar os alunos no decorrer destes anos é a prova escrita com a finalidade de testar os conhecimentos, mas defende que não é o suficiente para ser o único meio neste processo avaliativo.

Para Piletti (1987), a avaliação ocorre da seguinte forma:

Avaliação é um processo contínuo de pesquisas que visa interpretar os conhecimentos, habilidades e atitudes dos alunos, tendo em vista mudanças esperadas no comportamento, propostas nos objetivos educacionais, a fim de que haja condições de decidir sobre alternativas do planejamento do trabalho do professor e da escola como um todo. (PILETTI, 1987, p.190)

Pilleti (1987) menciona que a avaliação não inclui somente o interesse e o desenvolvimento do aluno na área de estudo trabalhada, mas vai além, pois envolve as atitudes, interesses, idéias, modos de pensar e se posicionar, hábitos de trabalho e a adaptação pessoal e social.

A Educação à distância neste contexto desenvolve um potencial através das ferramentas disponibilizadas no ambientes visuais de aprendizagem, tanto para a comunicação como representação das idéias do aprendiz. O erro, por sua vez, pode ser tratado como objeto de análise e reformulação (ALMEIDA, 2003).

Belloni (2006) propõe a cultura avaliativa a qual se dá pela mudança de atitude frente às formas de avaliação, que agora é flexível, constante e democrática. Podemos apreciar sua visão a seguir:

(...) devemos trabalhar na direção da construção de uma cultura de avaliação, isto é, a avaliação incorporada de forma institucionalizada e como um espaço de reflexão sistemática, com vistas à elaboração de subsídios para a tomada de decisão. Uma cultura de reflexão e ação constante, na qual vamos efetivamente tomar nas próprias mãos a responsabilidade da gestão da instituição e do sistema. (BELLONI, 2006, p. 52).

Ainda na concepção de Belloni (2006), a avaliação deve ser personalizada com o objetivo de avaliar não apenas o processo de ensino-aprendizagem, mas o ensino, a fim de aprimorar os dois lados para que ocorra um viés duplo.

Assim o aluno pode avaliar seu trabalho continuamente além de avaliar as contribuições com os outros participantes do grupo. A Educação à distância promove uma avaliação passo a passo, pois as conexões dos alunos, posicionamentos frente aos debates estabelecidos no ambiente entre outras atividades oferecidas ficam registradas podendo ser revistas e a avaliação ser reformulada sempre que necessário. Com outros recursos que promovem a Educação à distância, geralmente o aluno deve estar presente e realizar a prova em um espaço físico, sem o foco, a atribuição de notas, conceitos, mas para se obter o desenvolvimento do processo da aprendizagem.

#### 4 AMBIENTES VIRTUAIS DE APRENDIZAGEM E OS PROFISSIONAIS DESTA MODALIDADE DE ENSINO

Redes. Tecnologia de Informação e Comunicação. Conectividade. Interatividade. Virtualidade. Descentralização. Comunicação uma a um, um a muitos, muitos a um, muitos a muitos. Hipertexto. Conteúdos Digitais Interativos. Narrativa Não-linear. Globalização. Desintermediação. Criatividade. Incompletude. Transitoriedade. Transdisciplinaridade. Sociedade do Conhecimento. Aprender para toda a vida. Aprendizagem Distribuída. Inteligência Coletiva. Educação à distância. Comunidades Virtuais de Aprendizagem. Identidade digital. Autonomia. (PASSARELI, 2007, p.21)

Neste capítulo, serão expostos os seguintes assuntos: o perfil do profissional à distância, ferramentas e suas funcionalidades, suporte para o aprendizado, comunicação neste ambiente e organização das informações dos ambientes virtuais existentes atualmente para a Educação à distância no Brasil.

Lèvy (1999) expõe a idéia de que tudo que é virtual atualiza-se, problematiza, questiona e transforma-se em um processo de criação. Almeida (2003) contextualiza que o computador possibilita várias formas de relação com o ensinar e aprender, com isto, enriquece o processo de exploração, autonomia e o desenvolvimento e a construção do conhecimento.

Neste processo educacional virtual, os espaços virtuais de interação funcionam como complementos aos espaços presenciais de aprendizagem. Para Galvis (1992) “[...] um ambiente de aprendizagem poderá ser muito rico, porém, se o aluno não desenvolve atividades para o aproveitamento de seu potencial, nada acontecerá” (GALVIS,1992, p. 52).

Nesta idéia, os ambientes virtuais de aprendizagem são um sistema que favorece as atividades *on-line* e as interações realizadas pelos participantes envolvidos em um conjunto de ferramentas disponíveis pelo ambiente virtual de aprendizagem, a fim de promover estratégias para seus aprendizes. Além disto, os ambientes virtuais de aprendizagem devem proporcionar uma comunicação clara e profissionais devidamente qualificados para atuar à distância nestes ambientes. Será exposta esta idéia nos próximos itens e subitens.

#### 4.1 UMA BREVE ABORDAGEM SOBRE OS AMBIENTES VIRTUAIS DE APRENDIZAGEM

Os ambientes virtuais de aprendizagem são sistemas computacionais disponíveis na Internet com suporte tecnológico para promover informação e comunicação. Os ambientes integram múltiplas linguagens, recursos e formas de apresentar as informações de forma organizada. Este banco de informações é representado por diferentes mídias como os textos, imagens, vídeos, hipertextos interligados pelo sistema (ALMEIDA, 2003).

Para Castells (1999), a informação digitalizada circula, modifica e atualiza em diferentes interfaces. Nesse contexto, “a informação representa o principal ingrediente de nossa organização social, e os fluxos de mensagens e imagens entre as redes constituem o encadeamento básico de nossa estrutura social” (CASTELLS, 1999, p. 505).

De acordo com os autores, os ambientes virtuais são *softwares* que gerenciam os cursos *on-line*. Estes ambientes promovem a troca de informações, comunicação entre as pessoas e interatividade, funcionam como um facilitador da aprendizagem e fornecem suporte para atividades realizadas pelos alunos. As estratégias para elaboração das ferramentas disponibilizadas em um curso *on-line* dependerá dos fatores de interesse de cada construtor do ambiente e curso.

Segundo Lèvy (1993) e Almeida (2003), as ferramentas virtuais para facilitar a aprendizagem são: controle das aulas, apresentações, disposição do material em arquivos com o conteúdo que será trabalhado durante as aulas, exercícios de pergunta e resposta ou assinalar disponibilizados direto no ambiente, fóruns para debater ou sanar dúvidas dos assuntos relacionados ao curso, galeria de imagens, *links* para *site* entre outros recursos que surgirão de acordo com a necessidade da turma, conteúdo trabalhado no curso *on-line* além de elaborar comunidades ou micro comunidades dentro deste ambiente virtual. Estas ferramentas proporcionam um processo de ensino-aprendizagem por trocas, resultando em um trabalho cooperativo. Mas cada ambiente disponibiliza suas ferramentas de acordo com as especificidades de cada curso *on-line*.

Kenski (2003) destaca que a utilização dos ambientes virtuais promove uma mudança de paradigma, pois é um processo de descoberta e autoconhecimento e por considerar um complemento para educação presencial ressalta a importância de

avançar nesta forma de conhecimento e na prática, definindo assim novos rumos para ação docente. Peters (2001) concorda mostrando a importância de reformar e modernizar a aprendizagem a partir das novas tendências que os espaços virtuais trazem à educação.

Analisando os conceitos anteriormente citados, os ambientes virtuais podem promover uma modernização nos recursos e na nova forma de ensinar e aprender. Isto porque os recursos de interatividade são diversos e ricos para promover a interação à distância. A aceitação desta nova forma de aprender poderá ocorrer se houver objetivos na prática docente virtual. A Educação à distância dificilmente substituirá a presencial. São complementares pelos recursos que oferecem, formas de comunicação, interação e avaliação.

#### 4.2 ALGUNS CONCEITOS SOBRE AS FERRAMENTAS, FUNCIONALIDADES DOS AMBIENTES VIRTUAIS DE APRENDIZAGEM À DISTÂNCIA

Para Barbosa (2005), a dinâmica dos cursos à distância *on-line*, na maioria das vezes, implanta recurso que promove a comunicação e a relação virtual entre participantes e equipe técnica que participa do curso. Para tanto, alguns recursos são colocados para estabelecer um bom andamento do curso. Esta conectividade facilita, sustenta e coordena o desenvolvimento das atividades dentro do ambiente virtual do curso.

O que garante o diferencial entre os ambientes virtuais de aprendizagem para Passareli (2007) são a interatividade, hipertextualidade e conectividade. A interatividade abrange as diversas formas de trabalhar e o meio pelo qual a comunicação, a interação entre indivíduos acontece como os *chats*, que é um recurso de interatividade. A hipertextualidade envolve um conjunto de palavras, imagens e outros recursos que auxiliam na ampliação da percepção e raciocínio a partir das novas formas de estudo. Já na visão de Lèvy (1993), a conectividade é a relação entre participantes, Internet, ambiente virtual e a relação que todo este contexto promove.

Para Fuks, *et al*, (2000) as ferramentas que são utilizadas nos ambientes virtuais à distância, são incluídas com o objetivo de facilitar o processo de ensino-aprendizagem *on-line*, além de promover a colaboração entre os participantes que escolhem esta modalidade de ensino via *web*.

Abaixo serão citados brevemente e generalizada a visão de Barbosa (2005), Fuks, *et al*, (2000) e Passareli (2007) com alguns recursos tecnológicos para os cursos de Educação à distância *on-line* e como ressalta Passareli (2007) são ferramentas da comunicação:

- **Intercomunicador** – este recurso permite a comunicação em tempo real entre duas pessoas que estejam conectadas ao ambiente virtual ao mesmo tempo. Caso a pessoa selecionada não esteja conectada, o recado que o outro participante deixar no intercomunicador, será enviado no momento que o receptor se conectar ao ambiente.
- **Chats** – o *chat* tem várias funções. Pode ser usado quando vários alunos estão conectados para a interação. Os tipos de *chats* são: *chat* de apresentação, no qual os participantes acessam para se apresentarem e conhecer mais uns dos outros; *chat* tira dúvida em que o tutor ou mediador a partir de uma dúvida lança no *site* e promove uma discussão; *chat* de estudo que é marcado com antecedência e enviado aos alunos. Na grande parte das vezes, há uma leitura prévia de um texto disponibilizado no ambiente e a partir daí o tutor ou mediador marca a data para os alunos participarem com opiniões sobre a temática lançada inicialmente. Há também os *chats* temáticos com temas a partir de uma problemática ocorrida no curso e alternativas para solucioná-la e o *chat* de encerramento que é mais informal. Este fecha o curso com a opinião dos alunos e diversão.
- **Fórum** – no fórum, os alunos não precisam estar conectados ao mesmo tempo para opinar. O tutor ou mediador pedagógico lança uma temática, situação ou pergunta e pouco a pouco os participantes vão opinando tanto na questão como nas repostas dos outros participantes. Neste momento, todos interagem, tutor, mediador e alunos.

- **Área para publicação** – este recurso é um espaço muito interativo. Os alunos trocam artigos científicos, reportagens, vídeos, mensagens e outras coisas que desejarem. Este recurso também serve para o tutor publicar o trabalho que obteve a melhor nota.
- **Tira dúvidas** – este espaço serve para os alunos com dúvidas se expressarem quando o tutor e mediador pedagógico não estiverem conectados. O prazo de resposta da dúvida depende de cada curso.
- **Ambiente para trabalho em grupo** – este espaço é destinado ao encontro dos participantes para a realização dos trabalhos em grupo. Os alunos acessam e interagem com opinião, organização do trabalho e troca de arquivos para a elaboração e construção do produto final. Neste espaço, o tutor e mediador pedagógico interagem com os participantes.
- **E-mail** – o *e-mail* funciona como um lembrete das agendas, atividades, fóruns, *chats*, para avisos, comunicados urgente, lembretes para tarefas não entregues e para chamada dos alunos que não estão comparecendo ao ambiente. Alguns cursos promovem uma conexão automática com o *e-mail* do aluno. Os itens postados no ambiente virtual como agendas, atividades, fóruns, *chats*, avisos, comunicados urgente são automaticamente enviados para os alunos no *e-mail*.
- **Blogs** – os *blogs* geralmente são temáticos e possuem sua política interna, isto é, número de participantes, cadastro para ingresso e acesso aos materiais. Os envolvidos acessam de acordo com seus interesses. A estrutura do *blog* permite a atualização das informações e materiais postados rapidamente. Há a comunicação entre participantes com debates sobre os temas propostos.

Estas ferramentas trazem uma nova realidade no processo comunicativo, novas formas de ensinar, aprender e trabalhar e/ou criar o conhecimento. Um fator importante é saber lidar com este recurso. O tutor e o mediador pedagógico devem possuir agilidade e empenho na atuação destes recursos. É uma oportunidade de fazer deste meio um artifício para aprendizagem.

#### **4.2.1 Comunicação à distância, organização e disposição do material na Educação à distância *on-line***

A forma de comunicação ao longo da história foi se modificando com diversos meios e ferramentas para produzir a compreensão de todos envolvidos neste processo comunicativo. A educação neste contexto acompanha esta nova forma de interagir através das novas linguagens empregadas como as TICs (ALMEIDA, 2003). TICs é a abreviação da sigla Tecnologia da Informação e Comunicação, que são um conjunto de recursos advindos da tecnologia. Tem o objetivo de comunicar, reunir, distribuir e compartilhar informações. A educação pode usufruir das TICs de diversas formas na educação presencial, semi-presencial e à distância. Esta utilização é benéfica e positiva para a qualidade e criatividade na forma de interação no processo educativo. (CASTELLS, 1999)

Delors (1996) demonstra uma preocupação com a digitalização das informações sendo algo revolucionário e profundo neste processo de comunicação e aprendizagem. Pode ocorrer uma perturbação da aprendizagem e do acesso ao conhecimento por estar fora dos sistemas educativos formais. Nesta modalidade de educação e comunicação com as TICs, o que deve ter como princípio é a igualdade de oportunidades. Ressalta que o desenvolvimento destas tecnologias permite o enriquecimento de outros saberes, a partir dos quais as TICs poderão ser vista como fator desenvolvimento pessoal, novos modos da vida social e conseqüentemente educacional.

Alves e Nova (2003) ressaltam que as novas tecnologias no processo de comunicação começam a se modificar de acordo com o cenário global que estamos vivenciando. A comunicação está inserida em um contexto do conhecimento, compromissos, negociação entre outras coisas.



No entanto, é com a comunicação que um grupo lida com conflitos e se organiza. Através das ações realizadas, o indivíduo obtém *feedback* de suas ações e *feedthrough* das ações de seus colegas (FUKS, *et. al.*, 2000). Para Alves e Nova (2003), o conhecimento, por sua vez, amplia-se significativamente com os diferentes sujeitos educacionais.

#### **4.2.1.1 Comunicação e materiais nos ambientes virtuais à distância**

A comunicação à distância é a mediação entre ambiente virtual, alunos e equipe técnica do curso. Para a comunicação à distância ser efetiva e eficaz, os recursos educacionais podem promover condições para novas relações entre os alunos a fim de iniciar novas possibilidades sem restringir a educação a uma visão das áreas informacional e isolada (BARBOSA, 2005).

Já para Kenski (2003) a forma de comunicação também deve analisar a realidade cultural do aluno, mas o importante é na estruturação do curso a comunicação e a possibilidade de interação e um diálogo virtual nos diversos recursos tecnológicos. O ensino via rede pode se tornar uma ação dinâmica e motivadora, porém necessita ser analisada a própria situação, produção e aquisição de conhecimentos.

Para Almeida (2003), o advento das tecnologias da informação e comunicação trouxe benefícios para a Educação à distância, pois a flexibilidade do tempo e as mensagens instantâneas aproximam os envolvidos, permitindo criar condições de aprendizagem e colaboração.

A comunicação deve ocorrer sem ruídos, ser o mais clara possível. Uma comunicação sem ruídos ocorre quando os envolvidos neste processo transmitem e recebem as informações e/ou mensagens de forma clara, sendo assim, todos saem satisfeitos. Quando ocorre um pequeno ruído, há grandes conseqüências na comunicação entre os envolvidos. Nos cursos à distância, este fator é importante porque todos os envolvidos não estão no mesmo espaço físico, observando expressões corporais, faciais que são importantes para facilitar os indivíduos nos processos de comunicação (GUTIERREZ e PIETRO, 1994).

O processo de comunicação nos ambientes virtuais ocorre através da sincronicidade e da assincronicidade. Barbosa (2005) mostra que na comunicação

síncrona, os participantes devem estar conectados em tempo real. Um exemplo são os *chats* e salas de bate-papo. Já a comunicação assíncrona ocorre a cada acesso ao ambiente. Um exemplo são os fóruns, ambiente de trabalho em grupo e tira-dúvidas. Nestes recursos, tanto quem emite a mensagem como quem recebe não estão conectados ao mesmo tempo. Complementando esta idéia, Kenski (2003) ressalta que a cada acesso é deixada a mensagem e logo que o receptor verificar responde estabelecendo assim a comunicação.

Já para Silva (2004) a comunicação é um processo de relação multidirecional devido a diversidades de informações, recursos e intervenções que oferecem uma troca rápida de comunicação e materiais e recursos oriundos de distintas fontes e mídias.

Os materiais disponíveis *on-line* também devem levar em conta a realidade cultural do público-alvo, pois é o canal que mais os alunos terão contato nos momentos que não estiverem *on-line* no ambiente virtual. A linguagem deve ser o mais clara possível para que não haja dupla interpretação ou desinteresse em participar do trabalho e permanecer no curso. O importante na elaboração do material *on-line* é a costura que é feita com as informações, atingindo a finalidade de construir um raciocínio, um pensar, um digerir virtualmente sobre uma determinada temática. É chegar junto ao leitor lhe fornecendo suporte nesta modalidade de ensino (SILVA, 2004).

Entretanto, toda a equipe técnica, materiais disponíveis, ambiente virtual e suas ferramentas fazem parte da comunicação. O indispensável é repensar como esta estrutura interage e inclui o aluno no processo educacional permitindo que ele atue de forma significativa. Almeida (2003) ressalta que cada recurso mediático inserido na Educação à distância contém sua especificidade e estrutura de níveis de diálogo no qual interferem na ação dos participantes envolvidos.

#### **4.2.1.2 Acompanhamento, suporte e organização nos ambientes virtuais à distância**

Os ambientes virtuais não suprimem o espaço educacional. Muito pelo contrário, amplia e complementa os projetos educacionais propostos virtualmente. Esta nova modalidade e recurso de ensino traz novas dimensões para o acesso à educação, novas possibilidades de comunicação e agregação. “(...) novas

oportunidades para o avanço na ação e na formação do cidadão que habita os múltiplos espaços das escolas - das múltiplas linguagens” (KENSKI, 2003, p.68).

Podemos verificar que o acompanhamento nos ambientes de Educação à distância *on-line* ocorre através das comunicações que o ambiente virtual oferece. Esta interatividade deve ser como um suporte para as necessidades que surgem durante o curso e as dúvidas dos alunos.

Kenski (2003) descreve que uma das maiores dificuldades encontradas pelos alunos de Educação à distância *on-line* é desfazer a idéia que sua fonte de relacionamento e aprendizagem limita-se ao equipamento que utiliza para esta educação. Neste caso, o acompanhamento fornecido pelo tutor ou mediador pedagógico, deve passar segurança e confiança. Estes profissionais devem convergir as ações dos integrantes do curso, articulando o aprendizado dos alunos de forma dinâmica e relacional. Como podemos ver da seguinte forma:

Em muitos casos, no ambiente das salas virtuais, o aluno encontra-se sozinho diante do monitor. Sua representação – assim como a do professor ou instrutor com quem se comunica – é feita por meio de texto e imagens. Palavras, símbolos, senhas os identificam no espaço cibernético. Em geral, não é possível ver as expressões faciais e a “fala” dos corpos de alunos e de professores. Da mesma forma, na maioria dos cursos à distância, não se tem acesso a sistema de áudio que viabilizam ouvir vozes e suas tonalidades, garantindo a dimensão emocional da discussão da apresentação (KENSKI, 2003, pg. 67).

Analisando as idéias de Kenski (2003), vê-se que este relacionamento virtual não pode se iniciar sem empatia, pois pode-se comprometer o trabalho educacional *on-line* proposto. O importante é sempre ter em mente que quando se ensina, seja na escola presencial ou virtual, a maior referência para o aprendizado é o aluno, principalmente em postura e qualidade de relações interpessoais. O apoio nas atividades proposta deve ser integral, desde o *download* do arquivo, navegação no ambiente virtual e suas ferramentas, participação nos canais de comunicação e conversas *on-line*.

Este acesso às redes multiplicam as possibilidades educativas, amplia o espaço educacional, para divulgar, oferecer informações e comunicar. Outro ponto importante mostrado por Passareli (2007) é a organização dos materiais, recursos e disponibilidade dos *links* no ambientes *on-line*, que facilitam o acesso às informações, como as bibliotecas virtuais que ficam disponíveis com textos, publicações para facilitar o andamento do curso e compreensão dos alunos com os

temas propostos. Toda a disponibilidade do material deve ter cuidado para que os recursos não virem depósitos de arquivos, mas algo que todos os participantes irão utilizar.

Almeida (2003) mostra a importância da organização no ambiente virtual com uma estrutura promovendo clareza e objetividade na disposição das informações e conteúdos. Outro fator relevante que Moran (2007) levanta é a motivação que deve fazer parte da docência na Educação à distância para possibilitar a aprendizagem de forma independente e auxiliar a desenvolver a autonomia do aluno. Para esta motivação e atuação ocorrer de forma satisfatória e eficaz, deve haver um planejamento de todo processo educativo nos ambientes virtuais de aprendizagem ou qualquer outro mecanismo de comunicação que promova a aprendizagem como metodologia de ensino.

Contudo as relações virtuais são uma forma de comunicação delicada, no qual os envolvidos devem ser cautelosos, pois todos estão conectados a este tutor e/ou mediador pedagógico por um artifício tecnológico, seja ele, um computador, *palm top*, *smathphone*, celular, videoconferências entre outros recursos disponíveis. Neste contexto, as organizações das informações devem ocorrer de forma clara para que o aluno não fique desestimulado na procura do material, atividade a realizar, fórum para participar entre outras interações no ambiente. Esta organização também é uma forma de comunicação do curso com o aluno. A Educação à distância traz vários benefícios como citados anteriormente, mas há necessidade de ter claro o objetivo a atingir tanto para a equipe técnica como para o aluno, assim, a comunicação e interação fluirão naturalmente. A afetividade também é algo que precisa ser trabalhado e demonstrado para que os alunos se sintam bem recebidos, acolhidos e para que recebam o apoio necessário para apreender nesta modalidade de ensino.

#### 4.3 O PERFIL DO PROFISSIONAL À DISTÂNCIA, A AFETIVIDADE VIRTUAL E A IMPORTÂNCIA DO PROFESSOR NESTA ÁREA

Os profissionais que trabalham com ambientes virtuais são divididos em alguns cargos como: administrador, coordenador, tutor e mediador pedagógico. Há diversas nomenclaturas para estes profissionais que atuam nestas áreas como:

instrutores, professores virtuais entre outros nomes. Abaixo veremos maiores informações sobre estes cargos.

O administrador do curso zela pelo funcionamento do *software* escolhido para desenvolver o curso e as demais funcionalidades das ferramentas disponíveis aos alunos. Este profissional não possui contato direto com o aluno, somente com a equipe técnica que compõe o curso (LITWIN, 2001).

Machado [et al.] (2004) apud Sá (1998) mostra que o ofício da tutoria surgiu historicamente em meados dos séculos XV na área educacional, especificamente nas instituições universitárias. O objetivo nesta época era fornecer um suporte aos alunos com seguimentos religiosos a fim de trabalhar a fé e a conduta moral. Litwin (2001) define o tutor como “guia, protetor ou defensor de alguém em qualquer aspecto”, enquanto o professor é alguém que “ensina qualquer coisa” (LITWIN, 2001, pg. 93).

Para a autora, o tutor no modelo tradicional, dirige, orienta, apóia a aprendizagem, mas sem ensinar. Mas esta visão e metodologia estão mudando. O tutor está desenvolvendo o papel de acompanhante funcional do ambiente, realizando meios e promovendo mecanismos para que a aprendizagem aconteça.

Com o passar do tempo e com as evoluções educacionais, o século XX traz consigo uma nova visão para este papel, que passa a ser um orientador, participante na vida e trabalhos acadêmicos dos alunos (LITWIN, 2001).

O tutor deve abranger novas habilidades. A Educação à distância *on-line* solicita: conhecer o projeto do curso virtual que será desenvolvido, auxiliar o aluno a desenvolver a autonomia para buscar sua forma de aprendizagem e conseqüentemente sua metodologia de estudo. Ao final de cada semana ou ciclo, o tutor deve emitir um relatório informando o andamento das atividades realizadas durante aquele período do curso além de corrigir os trabalhos dos alunos (LITWIN, 2001) e (GUTIÉRREZ e PRIETO, 1994).

O mediador, por sua vez, orienta-os nas aulas, nos espaços de interatividade e na realização suas tarefas, sana dúvidas que surgem tanto sobre o ambiente como sobre as atividades propostas e participa intensamente das atividades com espaços incomuns como os fóruns e *chats* entre outros. Para Gutiérrez e Prieto (1994), este profissional é nomeado como assessor pedagógico. Sua função é estabelecer o elo entre a instituição e os alunos, estabelecer processo comunicativo entre todos os participantes e auxiliar no processo avaliatório.

Para os referidos autores, a atuação da tutoria e mediação pedagógica *on-line* é envolvida por alguns momentos como conhecer o aluno matriculado pelas informações que constam no ambiente, conversar *on-line* com o aluno, informar e atualizar o aluno regularmente, acompanhar o crescimento e a atuação no ambiente, formar grupos para os trabalhos em grupo, corrigir os trabalhos em grupo, acompanhar estes trabalhos e motivar os alunos. Já o coordenador é responsável por todos os envolvidos, coordena tudo que ocorre no curso e media como as postagens são realizadas.

Ainda na idéia de Gutiérrez e Prieto (1994) estes grupos de profissionais geralmente não escolhem o ambiente, material e recursos que deverão ser disponibilizados aos alunos. São contratados para aplicar o curso, mas para isto, estes profissionais devem ser abertos, pacientes, dinâmicos, responsáveis, ter jogo de cintura para trabalhar em equipe e principalmente com capacidade para resolver imprevistos.

Um dos pontos importantes para estes profissionais, segundo Libâneo (2005), é a intencionalidade pedagógica na atuação e direcionamento da ação, pois para ele as práticas educativas não se dão de forma isolada, mas com as relações e interações promovidas no processo de educar e aprender.

Libâneo (2005) e Litwin (2001) descrevem outro ponto importante que são os estímulos e a forma de incentivar o aluno no ambiente virtual. São necessários certos artifícios para auxiliar, impulsionar, conscientizar na medida do possível como ocorre este estudo à distância. Os profissionais desta área devem ser extremamente abertos para que não haja evasão nos cursos, pois um dos grandes problemas nos cursos em EAD são as evasões, que vem acompanhadas pela falta de interesse, motivação e por muitas vezes dúvidas na interatividade, timidez e compreensão de como esta modalidade de ensino acontece. Um bom docente “cria propostas de atividades para a reflexão, apóia sua resolução, sugere fontes de informação alternativas, oferece explicações, facilita os processos de compreensão; isto é, guia, orienta, apóia, e nisso consiste o seu ensino” (LITWIN, 2001, p.99).

Por este motivo, a parte técnica envolvida deve estar atenta e concomitantemente fazer o curso acontecer da melhor forma. A importância de um professor virtual nesta área é fundamental. Pode promover o acesso, trazer nova visão, deixando de ser conteudista. Muitos materiais para leituras e tarefas com

perguntas e respostas, muitas vezes, não promovem a reflexão e as interações poderiam passar a ser mais dialógicas.

## 5 A METODOLOGIA DO ESTUDO

A metodologia utilizada nesta investigação foi de natureza qualitativa, com o intuito de verificar as relações que acontecem nos ambientes virtuais de aprendizagem mediados por recursos tecnológicos como as ferramentas virtuais.

Inicialmente, foi realizado um levantamento bibliográfico para embasamento teórico do presente trabalho, seguido da realização de um curso à distância de formação de tutores e mediadores pedagógicos, tanto para cursos *on-line*, como para outros recursos educacionais à distância como correspondência com material impresso e vídeo.

Nesta parte do trabalho, será apresentada a parte prática da presente pesquisa, que relata o processo vivenciado pela autora ao realizar este curso à distância. Para tanto, serão citadas informações sobre este curso, que se caracterizou por ter sido realizado de forma *on-line*, tendo sido oferecido por uma instituição de ensino privada, em 2008.

O objetivo do curso abrangia atividades com os alunos, sendo estas individuais, em duplas ou em grupos, nas quais os alunos desenvolveram diversos papéis, podendo ser tutores, mediadores ou simplesmente alunos.

Este ambiente virtual possui diversos recursos, como as ferramentas para organização do material, fóruns, *chats*, permite a criação de ambientes para interação dos alunos como espaços para cada grupo, além de permitir a realização de trabalhos, bem como um local para troca de arquivos postados pelos alunos.

O total de alunos matriculados era de 50 alunos, contando com a autora do presente estudo.

Para complementar a pesquisa, a autora elaborou e aplicou um questionário contendo dez perguntas sobre este curso à distância realizado *on-line*, a fim de observar, constatar e fornecer dados sobre o aproveitamento do curso, planejamento da rotina diária, trabalhos individuais e/ou em grupo e avaliações realizados no ambiente, linguagem e material disponibilizado, certificação, apoio pedagógico *on-line*, dúvidas ou sugestões para o curso realizado e familiarização e manuseio do ambiente interatuado. Neste questionário, os alunos também deveriam relatar os seus objetivos, expectativas e dificuldades. Estes alunos também foram



analisados, de acordo com a interação e a atuação de cada um no ambiente do curso, bem como foram consideradas as opiniões que eles emitiram, consideradas relevantes nos fóruns e *chats*, além do desenvolvimento e das contribuições nos trabalhos em grupos. O questionário encontra-se descrito no Apêndice.

A análise deste curso efetuado pela autora também envolveu o perfil dos alunos e da equipe técnica do curso, a interação, a intencionalidade pedagógica e as contribuições para a formação dos participantes à distância.

O questionário foi enviado a dez alunos, dos quais apenas cinco responderam às perguntas elaboradas. Para proteger a identificação dos alunos que responderam ao questionário, para o *e-mail* destes foi enviado endereço [ead\\_monografia@ig.com.br](mailto:ead_monografia@ig.com.br), no qual foi disponibilizada uma senha com as orientações necessárias para o recebimento das respostas e o cuidado que deveriam ter para preservar o sigilo. O endereço de *e-mail* dos alunos era disponibilizado no *site* do curso.

Ao receber este *e-mail*, os participantes deveriam acessar o portal [http://portal.ig.com.br/acesso\\_email.html](http://portal.ig.com.br/acesso_email.html), digitar o *e-mail* e a senha. Na caixa de entrada, havia a primeira mensagem enviada pela autora, estando anexos o questionário e as orientações. Os entrevistados deveriam acessar estes arquivos e enviar as respostas do questionário, encaminhando como nova mensagem para o mesmo *e-mail* [ead\\_monografia@ig.com.br](mailto:ead_monografia@ig.com.br) com, assim as respostas não seriam identificadas.

Para efeito de um melhor entendimento da pesquisa conduzida pela autora, por ser tratar de um estudo de caso, em um primeiro momento serão fornecidos dados sobre o curso à distância, no que se referiu ao seu ambiente virtual e a sua metodologia. Em um segundo momento, serão apresentadas as respostas aos questionários, finalizando com algumas considerações sobre as mesmas. No que tange a análise dos questionários, este item será descrito na forma de texto, em relação às perguntas e respostas.

## 5.1 DESCRIÇÃO DO ESTUDO DE CASO

### 5.1.1 O ambiente virtual

O ambiente virtual chama-se *Web Ensino*, constituindo-se em uma ferramenta para o gerenciamento de cursos e treinamentos à distância. Ele era versátil devido à sua construção e configuração, pois permitia uma aplicação eficiente para interação de todos os participantes no ambiente, trazendo benefícios para aprendizagem. Neste ambiente, a estrutura da equipe que trabalha virtualmente envolvia o tutor, o mediador pedagógico e a coordenador técnico pedagógico.

O ambiente virtual auxiliou muito o processo de implantação e organização da disposição do curso, interação e atuação de todos.

### 5.1.2 O curso

O curso que a autora participou foi de Formação de Tutores e Mediadores Pedagógicos à distância. Este foi realizado totalmente à distância, fornecido por uma instituição particular de ensino com a carga horária de 80 horas.

O curso foi dividido em quatro momentos:

- ⇒ Ambientação;
- ⇒ Unidade I;
- ⇒ Unidade II;
- ⇒ Unidade III.

A participação no curso ocorria de acordo com as etapas descritas a seguir:

- O participante recebia as informações quando se interessava pelo curso por meio de uma pré-inscrição previamente realizada no *site* para abertura de novas turmas.

- Ao abrir novas turmas, esta instituição em particular, entrava em contato com o futuro participante a fim de comunicá-lo do início da turma, do procedimento de pagamento de matrícula e do início das aulas *on-line*.

- Antes do início das aulas, os participantes receberiam um *e-mail* de apresentação da equipe técnica e boas vindas ao curso. Caso o participante demorasse a acessar o ambiente após este *e-mail*, a mediadora pedagógica do curso entrava em contato novamente para saber se o aluno tinha algum problema com o acesso *on-line*, dificuldade nos horários de acesso entre outras situações. Este contato era via *e-mail* e funcionava como um estimulador e motivador para acessar o curso e realizá-lo.

- Ao acessar o ambiente, havia o momento de ambientação, sendo que nele o aluno navegava e conhecia o ambiente, familiarizando-se com as ferramentas e os recursos disponíveis. Para cada recurso, havia uma apostila explicativa além da apresentação em vídeo *on-line* de como interagir e atuar no curso. Neste momento, era mostrado tudo que iria acontecer no ambiente *web* ensino e nas unidades I, II e III. Além das descrições das atividades e unidades que seriam trabalhadas, a equipe deste curso disponibilizou uma agenda com o tempo ideal para realização de cada atividade, as interações nos fóruns e *chats*, trabalhos em grupo, horários da equipe técnica do curso (uma tutora e duas mediadoras pedagógicas) para o suporte *on-line* e a data de término do curso. As apostilas de orientações para o curso ofereciam informações da dedicação diária que cada aluno deveria estabelecer para um rendimento satisfatório, que era de duas horas diárias, além de sugestões da organização do tempo para um bom andamento do curso como: completar as atividades individuais e em grupo, interação nos ambientes e aproveitamento das leituras sugeridas e obrigatórias.

- As unidades eram compostas por texto base da unidade, realização da atividade individual e em grupo, avaliação do grupo e auto-avaliação, leituras complementares, fóruns e *chats*.

- Para a passagem das unidades, todos os módulos possuíam um exercício que era chamado de exercício de passagem, no qual era obrigatória a leitura do texto base do módulo oferecido para realização dos questionamentos e assim passar para o próximo módulo.

- Para a organização do trabalho em grupo, as turmas eram organizadas pela equipe técnica. Cada participante recebia um *e-mail*, o qual designava a função

de cada aluno naquele trabalho. As funções eram divididas em relator do curso e participantes. Os alunos designados a realizar uma função ou outra deviam entrar em contato com os outros participantes a fim de conhecerem e iniciar a atividade que tem data preestabelecida para entrega. Ao terminarem a atividade, o relator tinha de organizar o trabalho, formatar e finalizava com a entrega do trabalho para a equipe técnica através do ambiente *web* ensino em um espaço criado para este trabalho.

- A avaliação do aluno era feita por meio da atuação no ambiente da seguinte forma:

- ⇒ Avaliação individual: composta de perguntas realizadas *on-line* e postadas no ambiente, sendo que as respostas da correção eram também recebidas pelo mesmo ambiente.
- ⇒ Avaliação em grupo: o tutor analisava os relatórios enviados pelos grupos e estabelecia uma nota de zero a dez.
- ⇒ Avaliação de participação: realizadas pelos colegas do grupo de acordo com as contribuições e atuação durante o trabalho, sendo que a nota de participação era a média das notas recebidas de cada colega do grupo. O sistema automaticamente lançava a média das notas.
- ⇒ Auto-avaliação: realizada pelo próprio participante que atribuía uma nota à sua aprendizagem de cada unidade.

- Para a realização destas avaliações, o curso disponibilizava no ambiente virtual, um quadro explicativo indicando as competências, os critérios e a pontuação que cada aluno devia considerar para atribuir as menções em cada uma das unidades.

- Para a certificação, o aluno deveria cumprir as atividades fornecidas no curso e ter atingido um aproveitamento mínimo correspondente a uma pontuação igual ou superior a 70 pontos em todas as unidades do curso.

- Para os casos de dúvidas, havia um suporte *on-line* no qual os alunos enviavam suas perguntas e recebiam a resposta em até 24 horas.

- A metodologia utilizada neste curso era denominada de AECO - Apoio Educacional Colaborativo, que proporcionava o desenvolvimento de competências e habilidades nos estudantes, promovia uma interação a todos os integrantes, possibilitava a realização de atividades individuais e em grupo e permitia uma

avaliação que contemplava o conteúdo, a cooperação entre todos os participantes e a auto-avaliação.

## 5.2 ANÁLISE DO ESTUDO REALIZADO

Os alunos matriculados neste curso eram de diferentes lugares do Brasil e as idades também variavam muito, de 20 a 60 anos. No que se referiu ao ramo de atividade, eles geralmente eram pedagogos, professores de áreas específicas, coordenadores, tecnólogos, engenheiros, químicos, consultores em recursos humanos, entre outras áreas.

Os alunos que responderam ao questionário realizaram em média de um a onze cursos à distância. Um deles estava cursando uma licenciatura em pedagogia e uma especialização em Educação à distância por instituições de ensino particulares.

Os participantes consideraram algumas vantagens da Educação à distância como a flexibilidade nos horários, a possibilidade da continuidade de outros estudos, o conforto no momento de estudar, a particularidade do espaço físico e o desenvolvimento da autodisciplina.

O ambiente virtual oferecido pelo curso e as interfaces gráficas na visão dos participantes eram estimulantes. Estes relataram que as ferramentas tecnológicas de comunicação seduziam, prendiam a atenção e a participação dos alunos, comportamentos estes que normalmente não se desenvolveriam em uma sala de aula comum.

Já no tocante às desvantagens, estas se concentraram nas falhas dos equipamentos de informática, no provedor do curso e na Internet, na falta de estímulo ocasionada pela ausência de disciplina em relação aos horários, no manuseio do ambiente e de outros recursos de informática. Alguns participantes elencaram as dificuldades em acompanhar os estudos. Um ponto relevante citado por outros participantes referiu-se às interfaces gráficas, que deixaram a desejar na comunicação interativa entre alunos e tutores. Muitas vezes, a falta de comprometimento era total por parte dos alunos, pois faltava tempo para a leitura. Nos trabalhos em grupo, nem todos participam. Alguns cursos eram de má qualidade e sem uma tutoria ativa. Dentre os alunos que responderam ao questionário, há um que não via desvantagens em cursos à distância.

Os alunos que escolhem esta metodologia de estudo à distância optam porque podem estudar de forma independente e mais aprofundada algum assunto,

que não teriam em um curso em sala de aula comum. Eles também observaram a questão do horário para se conseguir aliar com outras atividades no momento de estudo, sentiram-se com mais liberdade no espaço físico e no ambiente virtual, além de possibilitar a ampliação do conhecimento e da diversidade cultural através das interações que o ambiente virtual promovidas com pessoas de outras regiões.

As dificuldades citadas pelos participantes envolveram a questão da disciplina para acompanhar o ritmo dos estudos, em como expressar as dúvidas, a dificuldade de participar de *chats* e fóruns, os problemas técnicos como os de conexão, o tempo para ler os textos propostos e realizar os trabalhos em grupo. No final as atividades, acabam se tornando individuais, apesar de terem sido elaboradas para serem resolvidas em grupo, sobrecarregando algum colega com mais atividades.

A opinião dos entrevistados referente a este curso em específico foi a seguinte: “Formação de Tutores e Mediadores pedagógicos para cursos à distância” foi satisfatório, pois atingiu as expectativas em relação à metodologia e ao ritmo do conteúdo. O conteúdo e o material disponibilizados não eram tão densos. Os participantes evidenciaram a importância de alguns itens, como àqueles referentes à organização, à metodologia, ao material simplificado e à dinâmica nos trabalhos em grupo deste curso. Conforme os participantes, os ajustes que precisariam ser realizados estariam relacionados à interface gráfica do ambiente, que segundo eles tem muito a ser desenvolvida.

O tutor que conduziu este curso deixou os participantes satisfeitos com sua atuação, atendendo às necessidades surgidas durante o mesmo, de forma segura, eficiente e eficaz. Para alguns alunos o comportamento deste profissional foi excelente, pois era ativo durante todo o curso, esclarecendo muitas dúvidas e interagindo com os alunos.

Para os participantes, a mediadora pedagógica estabeleceu uma relação mais próxima com o aluno, atendendo às necessidades destes, demonstrando estar sempre atenta e pronta para ajudar nas dificuldades, além de atuar com competência, mediando às conversas entre alunos e tutores e alunos de um grupo, por exemplo. Ela também oferecia muitas sugestões nas atividades e direcionava o que devia ser feito. Outras qualidades foram mencionadas em relação ao mediador, como presente, prestativo e eficiente nas explicações.

Alguns alunos consideraram que o ambiente virtual poderia ser alterado para melhor ao atendê-los nas interações, modificando algumas cores, personalizando o

ambiente, tornando-o mais dinâmico. Para dois alunos, o ambiente virtual estava perfeito.

As avaliações do curso foram subjetivas, os fóruns enriquecedores, os *chats* bagunçados, vagos e sem conteúdo. Neste processo educacional à distância, em relação ao resultado dos trabalhos realizados em grupo, o que mais os deixaram satisfeitos foram o envolvimento dos participantes, a escrita de textos e outras interações que o ambiente do curso promoveu como a exposição de idéias dos outros participantes, o senso de responsabilidade e comprometimento. O que menos apreciaram referiu-se ao relacionamento entre as atividades e o grupo, a relação com as pessoas que discordavam das idéias dos outros, a omissão da participação de alguns integrantes. Porém, muitas vezes, a avaliação dos integrantes não condisse com a realidade, pois a autora deste estudo não conseguiu se encontrar com todos os participantes *on-line*.

Os participantes ressaltaram que a Educação à distância é uma modalidade de ensino que não serve para qualquer pessoa. Alguns têm perfil e outros não. Para quem tem perfil em estudar sozinho e com autonomia, aprende muito. Já aquele que não tem tempo de interagir e ler os materiais propostos pode não ter tanta facilidade. Hoje existem no mercado, excelentes cursos por meio da Educação à distância. Basta saber escolher e aproveitar as ferramentas disponíveis. Eles consideraram que o processo de ensino-aprendizagem à distância contribui para um conhecimento efetivo, desde que os alunos possuam um estudo independente e organizado. O educando deve ter comprometimento com os estudos, conseguir administrar muito bem o aprendizado, ter em mãos alguns livros sobre a temática trabalhada e solicitar ajuda ou o acompanhamento de profissionais especializados para sanar as dúvidas que surgirem. A administração do conhecimento está envolvida com a administração do tempo e a forma de conquistar o conhecimento. O conhecimento pode ser efetivo ou não. O importante é oferecer aos participantes a experiência e segurança para buscar aprender por meio dessa metodologia.



## 6 CONCLUSÃO

A globalização trouxe muitas transformações para a sociedade contemporânea em diversos setores, inclusive no setor educacional que foi ressaltado no presente trabalho. Castells (2003) argumenta que a nova forma de pensar, atuar e aprender no mundo moderno vêm da globalização e, conseqüentemente, a tecnologia está inserida neste processo de mutação social.

Neste sentido, a tecnologia contribui com ferramentas inovadoras, como os ambientes virtuais, *blogs*, fóruns, *chats* entre outros canais que vimos no decorrer do presente trabalho. Estes recursos, inicialmente, transmitem informações e no decorrer do processo comunicativo, com intencionalidade pedagógica, transformam-se em aprendizado e novos interesses para novas pesquisas.

Por este motivo Gadotti (2001) enfatiza que o pensamento pedagógico evolui neste processo tecnológico tanto para a educação presencial como para a educação à distância, sendo importante ressaltar que as duas modalidades educativas são complementares.

A Educação à distância *on-line* promove novas formas de interagir, informar, ensinar, trocar e aprender, que, por sua vez, são instrumentos deste novo processo e pensamento social. O formato da Educação à distância é particularizada, orientada pelos mesmos princípios que qualquer iniciativa educacional. Incorpora duas características fundamentais: o fato de que os educadores e educandos estarem distantes, fisicamente e geograficamente e a tecnologia que permite a comunicação entre ambos (MORAN, *et al*, 2003).

Para tanto, a estrutura da comunicação nos cursos à distância deve privilegiar a possibilidade da interação e do diálogo, levando em conta a realidade dos educandos, a possibilidade de acesso aos recursos oferecidos, bem como a inclusão de todos os elementos e não só os meios.

O artifício de ouvir virtualmente é imprescindível porque contempla a fala dentro deste processo comunicativo. O aluno virtual tem dúvidas, deseja debater pontos do texto e existem situações problemas para solucionar, como o aluno presencial. Esta sensibilidade que ultrapassa o computador deve ser considerada para que a relação seja vinculada, facilitando o processo de ensino-aprendizagem.

Ainda se tratando da equipe de profissionais que atuam nos ambientes virtuais, outro fator relevante é acreditar no potencial do aluno, trabalhar a auto-estima das criações e evolução virtual. Isto facilita e o motiva a continuar, abrindo novos caminhos e possibilidades para o aprendizado virtual.

A partir dos dados apresentados no presente trabalho, foi possível verificar que a Educação à distância possui alguns pontos que precisam ser desenvolvidos. Um deles é a qualidade nos cursos à distância. Nem todas as instituições têm objetivos e intencionalidade pedagógica e trabalham as capacidades dos participantes envolvidos no processo educativo. Em alguns cursos, a comunicação é unilateral, ou seja, o aluno envia uma questão e a resposta demora algum tempo para ser respondida ou não obtém a resposta desejada. Outro ponto é a quantidade de material disponível no ambiente e as funcionalidades das ferramentas.

Como contrapõe Valente (2003), a Educação à distância não deve ser um repositório de informações e conteúdos. Estes pontos comprometem a aprendizagem dos participantes inseridos nesta modalidade de ensino. Já que o apoio no ambiente virtual geralmente é parcial, os profissionais estão *on-line* em horários demarcados. A comunicação em tempo real fica comprometida devido ao revezamento que realizam para atender à demanda de participantes.

Os benefícios são muitos como: autonomia para um estudo independente, a profundidade nos temas propostos nos cursos, o mobilidade do espaço físico, o horário de aliar outras atividades no momento de estudo, o aumento da diversidade cultural e a liberdade. Moran (2007) aponta que a Educação à distância possui muitos caminhos e pode ser muito enriquecedora para todos os participantes desde que promovam este ensino com ambientes ricos de aprendizagem, apoio da equipe envolvida em oferecer o curso, boa interação entre todos envolvidos e outros itens que verificamos no decorrer deste trabalho que facilitam e contribuem para aprendizagem.

O diferencial da Educação à distância é que o aluno é o ator principal do seu conhecimento, isto é, sua autonomia é trabalhada, questionada e formada durante todo o processo educacional. Ele irá participar e trabalhar seus conceitos assimilando e acomodando-os em seu sistema cognitivo. Outro fator é o atendimento individualizado dos alunos. Neste momento, é trabalhado o vínculo que os alunos estabelecem nos ambientes e a sensação de pertencer a um grupo. Estes

fatores estimulam a dar continuidade no curso, pois este cenário estabelece uma sensação de pertencimento.

No momento de interação ou resposta para o aluno, é importante salientar, que o aluno pode ter dificuldade de se comunicar. Por este motivo, cada contato deve ser único e analisado com cautela, para que a ajuda não seja invasiva, e o acolhimento seja trabalhado, mas com respeito e cautela. Caso a dúvida ou contato solicitado pelo aluno demore para ser atendido ou não seja atendido com prontidão dentro das especificidades de cada curso, pode ocasionar a impossibilidade de construção e conseqüentemente da relação.

Como podemos averiguar no presente estudo, a Educação à distância *on-line* jamais substituirá a educação presencial. As ferramentas das duas cruzam-se formando um novo conceito na forma de educar.

Contudo, é imprescindível que a educação a distância seja clara e dinâmica e que o suporte esteja de acordo com o público-alvo. Nesta perspectiva, o curso funcionará bem, contribuirá para o aprendizado de todos e continuará sendo uma das ferramentas de inclusão, chegando aonde muitos cursos presenciais não podem estar.

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Maria Elizabeth Bianconcini. *Educação à distância na internet: abordagens e contribuições dos ambientes digitais de aprendizagem*. Disponível em: < <http://www.scielo.br/pdf/ep/v29n2/a10v29n2.pdf>>. Acesso em: 23. Ago. 2009.

ALVES, L.; NOVA, C. *Educação à distância: uma nova concepção de aprendizagem e interatividade*. São Paulo: Futura, 2003.

BARBOSA, Rommel Melgaço. *Ambientes virtuais de aprendizagem*. Porto Alegre: Artmed, 2005.

BECKER, Fernando. *Educação e construção do conhecimento*. Porto Alegre: Artmed, 2001.

BEHRENS, Marilda Aparecida. *Formação continuada dos professores e a prática pedagógica*. Curitiba: Champagnat, 1998.

BELLONI, Maria Luiza. *Educação a Distância*. São Paulo: Autores associados, 2006.

BRANDÃO, Carlos Rodrigues. *O que é educação*. São Paulo: Editora Brasiliense, 1994.

BRASIL. Lei nº 9394/96, de 20 de Dezembro de 1996. Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. Brasília, DF, 20 dez. 2006. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/tvescola/leis/lein9394.pdf>>. Acesso em: 05 Jul. 09.

BRASIL. Deliberação CEE Nº 41/04. Credenciamento de instituições e autorização de funcionamento de cursos a distância de ensino fundamental para jovens e adultos, médio e profissional de nível técnico no sistema de ensino do Estado de São Paulo. . Diário Oficial da união, Brasília, DF, 25 Jun. 2004. Seção I. Páginas 14/15/16/17. Disponível em: <[http://www.ceesp.sp.gov.br/Deliberacoes/de\\_41\\_04.htm](http://www.ceesp.sp.gov.br/Deliberacoes/de_41_04.htm)>. Acesso em: 05 Jul. 09.

BRASIL. Deliberação CEE Nº 43/04. Dispõe sobre credenciamento das instituições que oferecem cursos na modalidade educação à distância no sistema de ensino do Estado de São Paulo. Diário Oficial da união, Brasília, DF, 11 nov. 2004. Seção I. Página 16. Disponível em: <[http://www.ceesp.sp.gov.br/Deliberacoes/de\\_43\\_04.htm](http://www.ceesp.sp.gov.br/Deliberacoes/de_43_04.htm)>. Acesso em: 22 Ago. 2009.

BRASIL. Deliberação CEE Nº 14/2001. Dispõe sobre funcionamento de cursos de educação a distância e de presença flexível no Estado de São Paulo. Diário Oficial da união, Brasília, DF, 16 maio 2002. Seção I. Página 13. Disponível em: <[http://www.ceesp.sp.gov.br/Deliberacoes/de\\_14\\_01.htm](http://www.ceesp.sp.gov.br/Deliberacoes/de_14_01.htm)>. Acesso em: 22 Ago. 2009.

BRASIL. Parecer CNE / CEB 41/2002. Diretrizes curriculares nacionais para educação à distância na educação de jovens e adultos e para educação básica na etapa do ensino médio. Diário Oficial da união, Brasília, DF, 24 Dez. 2002. Seção I. Página 167. Disponível em: 05 Jul. 09. Disponível em: <[http://www.cee.pr.gov.br/arquivos/File/pdf/CNE\\_EAD\\_EJA/PA\\_CEB\\_41\\_02.pdf](http://www.cee.pr.gov.br/arquivos/File/pdf/CNE_EAD_EJA/PA_CEB_41_02.pdf)>. Acesso em: 05 Jul. 09.

CHAPLIN, Charles. Tempos Modernos. Título original: Modern Times. Preto e Branco. Legendado. Duração: 87 min. USA. Warner, 1936.

CHARLOT, Barnard. *Da relação com o saber – Elementos para uma teoria*. Porto Alegre: Editora Artmed, 2000.

CASTELLS, Manuel. *A sociedade em rede*. São Paulo: Paz e Terra. 1999.

DELORS, Jaques. *Educação um tesouro a descobrir*. São Paulo: Cortês, Brasília, DF: MEC/ UNESCO. 1996.

FUKS, H.; GEROSA, M. A.; RAPOSO, A. B. e LUCENA, C. J. P. *Suporte à Percepção em Ambientes Digitais de Aprendizagem*. Revista Brasileira de Informática na Educação. Volume 11, número 2, Sociedade Brasileira de Computação, 2000.

FRANCO, I. M.; GIUSTA, A. da S. *Educação à distância, uma articulação entre teoria e prática*. Belo Horizonte: Editora PUC - Minas, 2003.

FREIRE, Paulo. *A educação como prática de liberdade*. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1985.

FREIRE, Paulo. *Extensão e comunicação?*. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1977.

GADOTTI, Moacir. *História das idéias pedagógicas*. São Paulo: Editora Ática, 2001.

GOMEZ, Margarita Victoria. *Educação em rede: uma visão emancipadora*. São Paulo: Cortez, Instituto Paulo Freire, 2004.

GUTIERREZ, Francisco; PRIETO, Daniel. *A mediação pedagógica - educação à distância alternativa*. Campinas: Papirus, 1994.

HADJI, C. *Avaliação desmistificada*. Porto Alegre: Artmed, 2001.

JOHN, Daniel. Educação e tecnologia num mundo globalizado. Brasília: UNESCO, 2003.

KENSKI, Vani Moreira. *Tecnologia e ensino presencial e a distância*. Campinas, SP: Papirus, 2003.

KENSKI, Vani Moreira. Novas tecnologias: O redimensionamento do espaço e dos tempo e os impactos no trabalho docente. Revista Brasileira de educação. Rio de Janeiro: numero8. maio/ago, 1998.

LÉVY, Pierre. *Cibercultura*. Rio de Janeiro: Editra 34, 1999.

LÉVY, Pierre. *Tecnologias da Inteligência*. São Paulo: Editora 34, 1993.

LIBÂNEO, José Carlos. *Pedagogia e pedagogos para quê?*. São Paulo: Editora Cortez, 2005.

LITWIN, Edith. *Educação a Distância: Temas para Debate de uma Nova Agenda Educativa*. Porto Alegre, Artmed, 2001.

LUCENA, Carlos; FUKS, Hugo. *A educação na era da internet*. Rio de Janeiro: Editora Clube do Futuro, 2001.

MCLAREN, Peter. Traumas do capital: pedagogia, política e práxis no mercado global. Petrópolis: Vozes, 1998.

MORAES, Maria Cândida. Educação à distância: fundamentos e práticas. Campinas: SP: UNICAMP/NIED, 2002.

MORAN, José Manuel. *A educação que desejamos: Novos desafios e como chegar lá*. Campinas: Papirus, 2007.

MORAN, José Manuel. *Modelos educacionais na aprendizagem on-line*. Disponível em : <<http://www.eca.usp.br/prof/moran/modelos.htm>> Acesso em: 19 Ago.2008.

MORAN, José Manuel, MASETTO, Marcos, BEHRENS, Marilda. *Novas tecnologias e mediação pedagógica*. São Paulo: Papirus, 2003.

MOORE, Michael; KEARSLEY, Greg. *A educação à distância: uma visão integrada*. Trad. Roberto Galman. São Paulo: Thomson Learning, 2007.

OLIVEIRA, Marta Kohl. *Vygotsky: aprendizado e desenvolvimento, um processo sóciohistórico*. São Paulo: Scipione, 1995.

PALOFF, Rena M.; PRATT, Keith. *Construindo comunidades de aprendizagem no ciberespaço: estratégias eficientes para a sala de aula on-line*. Porto Alegre: Artmed, 2002.

\_\_\_\_\_. *O Aluno Virtual – Um Guia para Trabalhar com Estudantes On-line*. Trad. Vinícius Figueira. Porto Alegre, Artmed, 2004

PAMBOUKIAN, Sergio Vicente Denser. *Desenvolvimento de softwares educativos para alunos das escolas de educação infantil e de ensino fundamental (ênfase em interfaces gui)*. Dissertação de Mestrado na área de Ciência da Computação - Universidade Presbiteriana Mackenzie. São Paulo: 1998.

PASSARELLI, Brasilina. *Interfaces digitais na educação: @lucin[ações] consentidas*. São Paulo: Escola do Futuro da USP, 2007.

PERRENOUD, Philippe. *Dez novas competências para ensinar*. Porto Alegre: Artmed, 2001.

PETERS, Otto. *Didática do ensino a distância*. São Leopoldo: Editora Unsinos, 2001.

PIAGET, Jean. *A linguagem e pensamento da criança*. São Paulo: Martins Fontes, 1999.

PILETTI, Claudino. *Didática geral*. São Paulo: Ática, 1987.

SILVA, Marco. *Sala de aula interativa*. São Paulo: Quartet, 2004.

TEDESCO, Juan Carlos. *Educação e novas tecnologias: esperança ou incertezas*. São Paulo: Cortez; Brasília: Unesco, 2004.

VALENTE, Jose Armando. *O computador na sociedade do conhecimento*. Campinas: Unicamp/Nied, 2003.

VYGOTSKY, Liev Semianovich. *A formação social da mente*. São Paulo: Martins Fontes, 1987.

WERTHEIN, Jorge. *Fundamentos da nova educação*. Brasília: UNESCO, 2000.

**APÊNDICE –** Questionário aplicado *on line* da presente pesquisa

1. Quantos cursos à distância você já realizou?
2. Quais as vantagens e desvantagens da educação à distância?
3. Quais os seus objetivos quando opta por esta metodologia de estudo?
4. Quais são as suas dificuldades durante um curso à distância?
5. Qual sua opinião sobre o curso de “Formação de tutores e mediadores pedagógicos” que realizou?
6. O que você tem a dizer sobre a atuação do tutor?
7. E a do mediador pedagógico? Por quê?
8. O que você achou sobre o ambiente virtual trabalhado no curso?
9. O que você achou do retorno do aprendizado trabalhado no curso? (As avaliações, fóruns, chats e etc.)
10. Durante o processo de construção e resultado dos trabalhos realizados em grupo. O que você mais gostou e menos gostou?
11. Qual a sua opinião: O processo de ensino e aprendizagem à distância contribui para um conhecimento efetivo? Você consegue administrar seu conhecimento? Por quê?